

# Determinants of E-wallet Adoption Intention Using Extended Technology Acceptance Model: Evidence from Makassar City

Sri Wahyuni Nur<sup>1\*</sup>, Ira Sahara<sup>2</sup>, Andi Tenri Uleng Akal<sup>3</sup>, Haikal Supardi<sup>4</sup>, Irma Febrianti<sup>5</sup>

<sup>1,2,4,5</sup>Faculty of Islamic Economics and Business, Institut Agama Islam Negeri Parepare, Sulawesi Selatan

<sup>3</sup>)Department of Management, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Dharma Nusantara, Sulawesi Selatan

[sriwahyuninur@iainpare.ac.id](mailto:sriwahyuninur@iainpare.ac.id), [irasahara@iainpare.ac.id](mailto:irasahara@iainpare.ac.id), [hj.anditenriuleng@gmail.com](mailto:hj.anditenriuleng@gmail.com),  
[haikalsupardi@iainpare.ac.id](mailto:haikalsupardi@iainpare.ac.id), [irmafebrianti@iainpare.ac.id](mailto:irmafebrianti@iainpare.ac.id)

\*Corresponding Author:

Submitted: 30 April 2026

Accepted: 17 Mei 2026

Published: 1 Juli 2026

## ABSTRACT

*The rapid development of financial technology has accelerated the transition from cash-based to digital payment systems, particularly e-wallets. Although previous studies have widely examined e-wallet adoption, limited research has integrated behavioral adoption factors within the context of emerging digital financial ecosystems in developing urban areas such as Makassar City. This study aims to analyze the behavioral determinants influencing users' intention to adopt e-wallets using an extended Technology Acceptance Model (TAM) incorporating trust as an additional construct. A quantitative approach was employed using Structural Equation Modeling (SEM) based on Partial Least Squares (PLS) with SmartPLS 3.0. Data were collected through questionnaires distributed to 221 respondents who use or are familiar with e-wallet payment systems in Makassar City. Hypothesis testing was conducted using bootstrapping techniques through t-statistics and p-values. The findings reveal that perceived usefulness and trust significantly influence user intention, while perceived ease of use does not significantly affect adoption intention. In addition, user intention significantly affects user satisfaction. These findings contribute theoretically by extending TAM in the context of digital payment adoption and highlighting trust as a critical factor in emerging financial technology environments. Practically, the study provides insights for fintech developers and policymakers to strengthen system functionality, security, and user trust in order to encourage sustainable adoption of digital payment systems.*

**Keywords:** E-wallet Adoption, Extended TAM, Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Trust, User Satisfaction

## PENDAHULUAN

Perkembangan financial technology (fintech) telah mendorong transformasi sistem pembayaran dari transaksi tunai menuju pembayaran digital atau *cashless society* (Fahimah & Harsono, 2023). Perkembangan *financial technology (fintech)* mendorong munculnya berbagai inovasi pembayaran digital, salah satunya e-wallet yang mengalami peningkatan penggunaan secara signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Selain digunakan sebagai media transaksi non-tunai, e-wallet juga memberikan kemudahan dalam pengelolaan aktivitas keuangan di lingkungan ekonomi digital. Melalui sistem yang terintegrasi dengan layanan digital lainnya, penggunaan e-wallet memungkinkan transaksi dilakukan secara lebih efisien, fleksibel, dan praktis, sehingga turut mempengaruhi pola perilaku masyarakat dalam menjalankan aktivitas ekonomi sehari-hari. (Krismajayanti et al., 2024; Maulidah et al., 2022)

Di Indonesia, pertumbuhan penggunaan e-wallet meningkat secara signifikan seiring dengan percepatan transformasi digital dan dukungan kebijakan pembayaran non-tunai dari Bank Indonesia melalui Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) (Nuraha & Diaulhaq, 2025). Indonesia juga menjadi salah satu pasar digital terbesar di kawasan ASEAN dengan tingkat penetrasi pembayaran digital yang terus meningkat setiap tahun (Ciptarianto, 2022). Kondisi ini menunjukkan bahwa adopsi e-wallet tidak lagi terbatas pada kebutuhan transaksi praktis, tetapi telah menjadi bagian dari gaya hidup digital masyarakat. Dalam konteks Kota Makassar sebagai salah satu pusat pertumbuhan ekonomi di Indonesia Timur, peningkatan penggunaan e-wallet menjadi fenomena yang menarik untuk dikaji karena menunjukkan percepatan adopsi teknologi keuangan pada masyarakat urban dengan karakteristik sosial dan ekonomi yang beragam.

Meskipun penggunaan e-wallet terus meningkat, tingkat penerimaan teknologi di masyarakat masih menunjukkan variasi. Sebagian pengguna masih mempertimbangkan aspek keamanan, manfaat, dan kenyamanan sebelum memutuskan menggunakan layanan pembayaran digital secara berkelanjutan (Fitroti et al., 2025). Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan adopsi teknologi finansial tidak hanya dipengaruhi oleh perkembangan teknologi itu sendiri, tetapi juga oleh faktor perilaku pengguna. Oleh karena itu, pemahaman mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan e-wallet menjadi penting untuk mendukung pengembangan layanan fintech yang lebih efektif dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Secara teoritis, Technology Acceptance Model (TAM) menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* (Purnama et al., 2023). Dalam konteks pembayaran digital, faktor trust juga menjadi variabel penting karena berkaitan dengan keamanan transaksi, perlindungan data, dan keandalan sistem (Laksana, 2025). Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang belum konsisten terkait pengaruh variabel-variabel tersebut terhadap minat penggunaan e-wallet. (Umaira & Widiati, 2024) menemukan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan e-wallet, sedangkan *perceived ease of use* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Sebaliknya, penelitian lain menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan tetap menjadi determinan penting dalam adopsi teknologi pembayaran digital (Fazriansyah et al., 2022). Inkonsistensi temuan tersebut menunjukkan masih adanya *research gap* terkait faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi e-wallet, khususnya pada konteks masyarakat urban di Indonesia.

Selain itu, sebagian besar penelitian terdahulu lebih berfokus pada perilaku konsumen dan intensi penggunaan teknologi, sementara kajian yang menghubungkan adopsi e-wallet dengan praktik pengelolaan informasi keuangan digital masih relatif terbatas. Padahal, penggunaan e-wallet secara tidak langsung berkontribusi terhadap efisiensi pencatatan transaksi, transparansi pembayaran, dan akses terhadap informasi keuangan secara real-time dalam aktivitas ekonomi digital (Gumelar & Nurajijah, 2025; Virginia & Puspitasari, 2023). Dengan demikian, studi mengenai adopsi e-wallet tidak hanya relevan dalam perspektif perilaku teknologi, tetapi juga memiliki implikasi terhadap perkembangan sistem pengelolaan informasi keuangan digital.

Berdasarkan fenomena dan kesenjangan penelitian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, dan trust terhadap user intention dalam menggunakan e-wallet dengan menggunakan pendekatan extended Technology Acceptance Model (TAM). Penelitian ini juga menguji pengaruh user intention terhadap user satisfaction dalam konteks penggunaan pembayaran digital di Kota Makassar. Secara teoritis, penelitian ini berkontribusi dalam pengembangan model extended TAM pada konteks fintech adoption di Indonesia. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengembang fintech dan regulator dalam meningkatkan kualitas layanan, keamanan sistem, dan kepercayaan pengguna untuk mendukung keberlanjutan ekosistem pembayaran digital.

## STUDI LITERATUR

### Penelitian Terdahulu

Perkembangan teknologi keuangan digital telah mengubah pola transaksi dan pengelolaan keuangan masyarakat secara signifikan (Arodhiskara et al., 2025). E-wallet sebagai bagian dari inovasi fintech tidak lagi hanya dipandang sebagai alat pembayaran digital, tetapi juga sebagai teknologi yang mendukung efisiensi transaksi, integrasi data keuangan, dan pengelolaan informasi

keuangan secara lebih praktis dan real-time (Ni Putu Ari Krismajayanti et al., 2024; Rahmatullah, 2025). Oleh karena itu, pemahaman mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi menjadi penting untuk menjelaskan keberhasilan adopsi sistem pembayaran digital dalam masyarakat modern.

Dalam kajian adopsi teknologi, Technology Acceptance Model (TAM) merupakan salah satu model yang paling banyak digunakan untuk menjelaskan perilaku penerimaan teknologi. TAM menekankan bahwa *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* merupakan determinan utama yang mempengaruhi niat individu dalam menggunakan suatu teknologi (Al Ayyubi et al., 2022; Fazriansyah et al., 2022). Model ini dinilai relevan dalam konteks e-wallet karena mampu menjelaskan bagaimana pengguna mengevaluasi manfaat dan kemudahan sistem pembayaran digital dalam aktivitas transaksi sehari-hari. Dibandingkan model lain, TAM memiliki struktur yang lebih sederhana dan empiris sehingga lebih fleksibel untuk dikembangkan sesuai konteks penelitian fintech.

Sementara itu, Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* (Aprianto, 2022; Pangestu, 2022). Model ini memiliki cakupan yang lebih luas dibandingkan TAM karena memasukkan faktor sosial dan lingkungan dalam menjelaskan perilaku pengguna. Namun, kompleksitas konstruk dalam UTAUT sering kali membuat model menjadi kurang spesifik dalam menjelaskan faktor psikologis utama yang mempengaruhi keputusan individu dalam menggunakan teknologi pembayaran digital. Di sisi lain, Task-Technology Fit (TTF) menekankan bahwa efektivitas teknologi dipengaruhi oleh kesesuaian antara kemampuan teknologi dengan kebutuhan tugas pengguna (Ginting et al., 2024). Pendekatan TTF lebih berfokus pada kesesuaian fungsi teknologi terhadap aktivitas pengguna dibandingkan aspek persepsi perilaku pengguna.

Berdasarkan perbandingan tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan extended TAM karena dinilai lebih mampu menjelaskan perilaku adopsi e-wallet secara spesifik melalui persepsi pengguna terhadap manfaat, kemudahan, dan kepercayaan. Dalam konteks fintech, trust menjadi faktor penting yang tidak sepenuhnya dijelaskan dalam model TAM klasik. Penggunaan layanan pembayaran digital melibatkan risiko keamanan data, privasi, dan reliabilitas sistem, sehingga pengguna cenderung mempertimbangkan tingkat kepercayaan sebelum memutuskan menggunakan teknologi secara berkelanjutan. Oleh karena itu, integrasi variabel trust dalam TAM dipandang relevan untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif terhadap perilaku adopsi e-wallet.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa *perceived usefulness* secara konsisten memiliki pengaruh signifikan terhadap minat penggunaan e-wallet karena pengguna cenderung mengadopsi teknologi yang memberikan manfaat nyata dalam aktivitas transaksi (Amartiwi & Naqiya, 2025; Setiono et al., 2022). Sebaliknya, pengaruh *perceived ease of use* masih menunjukkan hasil yang tidak konsisten. Penelitian (Umaira & Widiati, 2024) menemukan bahwa kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan e-wallet. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa dalam konteks pembayaran digital modern, pengguna tidak lagi hanya mempertimbangkan kemudahan sistem, tetapi lebih berorientasi pada manfaat dan keamanan yang diberikan teknologi. Selain itu, (Faridah & Kuswati, 2024) menunjukkan bahwa trust memiliki peran penting dalam meningkatkan adopsi e-wallet, terutama melalui persepsi keamanan dan keandalan sistem.

Hasil-hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa studi mengenai adopsi e-wallet masih menghadapi inkonsistensi empiris, khususnya terkait pengaruh *perceived ease of use* dan trust terhadap user intention. Selain itu, sebagian besar penelitian sebelumnya masih berfokus pada perilaku konsumen tanpa memberikan penjelasan yang lebih mendalam mengenai implikasi penggunaan e-wallet terhadap praktik pengelolaan informasi keuangan digital. Padahal, penggunaan e-wallet secara tidak langsung mendorong proses transaksi yang lebih terdokumentasi, transparan, dan terintegrasi dalam aktivitas ekonomi digital.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini berkontribusi secara teoritis dengan mengembangkan pendekatan extended TAM melalui integrasi variabel trust dalam konteks adopsi e-wallet di masyarakat urban Indonesia. Penelitian ini juga memperkuat pemahaman mengenai bagaimana faktor perilaku pengguna mempengaruhi keberlanjutan penggunaan teknologi

pembayaran digital. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memperluas pengembangan model adopsi teknologi finansial, tetapi juga memberikan perspektif mengenai relevansi e-wallet dalam mendukung pengelolaan informasi keuangan digital secara lebih efektif.

Berdasarkan Technology Acceptance Model (TAM), *perceived ease of use* merepresentasikan tingkat keyakinan individu bahwa suatu teknologi dapat dioperasikan dengan mudah tanpa membutuhkan banyak usaha. Dalam penggunaan pembayaran digital, aspek kemudahan menjadi penting karena pengguna cenderung lebih tertarik pada sistem yang sederhana, mudah dipahami, dan praktis digunakan dalam aktivitas transaksi sehari-hari. menjadi faktor penting karena pengguna cenderung memilih sistem yang sederhana, fleksibel, dan mudah dipahami dalam aktivitas transaksi sehari-hari. Namun, perkembangan teknologi finansial menunjukkan bahwa pengguna digital saat ini tidak hanya mempertimbangkan aspek kemudahan, tetapi juga mulai dipengaruhi oleh tingkat literasi digital yang dimiliki. Individu dengan digital literacy yang baik cenderung lebih cepat memahami fitur dan mekanisme penggunaan e-wallet sehingga persepsi kemudahan dapat memberikan pengaruh yang lebih kuat terhadap minat penggunaan teknologi. Dengan demikian, digital literacy dipandang dapat memperkuat hubungan antara *perceived ease of use* dan *user intention* dalam penggunaan e-wallet.

**H1: Perceived ease of use berpengaruh terhadap user intention dalam penggunaan e-wallet.**

**H2: Digital literacy memperkuat pengaruh perceived ease of use terhadap user intention.**

*Perceived usefulness* mencerminkan sejauh mana pengguna meyakini bahwa teknologi mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi aktivitas mereka (Fahmi et al., 2022). Dalam penggunaan e-wallet, manfaat yang dirasakan pengguna tidak hanya berkaitan dengan kemudahan transaksi, tetapi juga kemampuan sistem dalam membantu monitoring pengeluaran, mempercepat pembayaran, dan mendukung pengelolaan keuangan secara digital. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa *perceived usefulness* merupakan salah satu determinan utama dalam adopsi teknologi pembayaran digital karena pengguna cenderung mengadopsi sistem yang memberikan nilai praktis secara langsung. Selain itu, tingkat financial literacy juga dapat mempengaruhi bagaimana individu menilai manfaat suatu teknologi keuangan. Pengguna dengan pemahaman finansial yang baik cenderung lebih mampu memanfaatkan fitur-fitur e-wallet secara optimal sehingga persepsi manfaat terhadap teknologi menjadi lebih tinggi.

**H3: Perceived usefulness berpengaruh terhadap user intention dalam penggunaan e-wallet.**

**H4: Financial literacy memperkuat pengaruh perceived usefulness terhadap user intention.**

Dalam konteks fintech, trust menjadi faktor krusial karena penggunaan e-wallet melibatkan transaksi keuangan digital yang berkaitan dengan keamanan data, privasi, dan reliabilitas sistem (Permana et al., 2025). Pengguna akan cenderung menggunakan layanan pembayaran digital apabila mereka memiliki keyakinan bahwa sistem mampu melindungi informasi pribadi dan transaksi keuangan secara aman. Namun demikian, tingginya *perceived risk* dalam transaksi digital dapat mengurangi tingkat kepercayaan pengguna terhadap teknologi. Risiko yang berkaitan dengan penyalahgunaan data, kebocoran informasi, atau kegagalan sistem dapat mempengaruhi keputusan pengguna dalam mengadopsi e-wallet. Oleh karena itu, *perceived risk* dipandang memiliki peran penting dalam memoderasi hubungan antara trust dan *user intention*.

**H5: Trust berpengaruh terhadap user intention dalam penggunaan e-wallet.**

**H6: Perceived risk memperlambat pengaruh trust terhadap user intention.**

Selanjutnya, *user intention* mencerminkan kecenderungan individu untuk menggunakan teknologi secara berkelanjutan. Dalam penggunaan e-wallet, intensi penggunaan yang tinggi dapat meningkatkan pengalaman pengguna terhadap efektivitas sistem, kenyamanan transaksi, dan kepuasan dalam penggunaan layanan pembayaran digital. Selain itu, habit atau kebiasaan penggunaan teknologi juga menjadi faktor penting dalam menjelaskan perilaku penggunaan berkelanjutan. Pengguna yang telah terbiasa menggunakan e-wallet dalam aktivitas sehari-hari

cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi karena teknologi telah terintegrasi dengan rutinitas transaksi mereka.

**H7: User intention berpengaruh terhadap user satisfaction dalam penggunaan e-wallet.**

**H8: Habit berpengaruh positif terhadap user satisfaction dalam penggunaan e-wallet.**

Berdasarkan hipotesis tersebut, penelitian ini mengembangkan model extended TAM dengan mengintegrasikan digital literacy, financial literacy, perceived risk, dan habit untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai perilaku adopsi e-wallet pada masyarakat urban. Pengembangan model ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam studi fintech adoption sekaligus memperkaya kajian perilaku pengguna dalam ekosistem pembayaran digital modern.

### METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif dengan tujuan untuk menganalisis faktor-faktor perilaku yang mempengaruhi *user intention* dalam penggunaan e-wallet melalui pendekatan *extended Technology Acceptance Model* (TAM). Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu menjelaskan hubungan antar variabel secara empiris dan terukur melalui analisis statistik berbasis model struktural. Penelitian ini berfokus pada perilaku adopsi teknologi pembayaran digital pada masyarakat urban di Kota Makassar sebagai salah satu wilayah dengan perkembangan penggunaan fintech yang terus meningkat.

Populasi penelitian mencakup masyarakat Kota Makassar yang menggunakan atau memiliki pengetahuan mengenai sistem pembayaran e-wallet. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria responden yang pernah menggunakan e-wallet minimal satu kali dalam aktivitas transaksi digital. Metode *purposive sampling* dipilih karena penelitian membutuhkan responden yang memiliki pengalaman dan pemahaman terhadap penggunaan layanan pembayaran digital. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 221 responden. Ukuran sampel tersebut dinilai memadai berdasarkan rekomendasi Hair et al. (2022 yang mengatakan Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Squares (SEM-PLS) dapat digunakan pada ukuran sampel moderat dengan mempertimbangkan kompleksitas model dan jumlah indikator yang digunakan.

Karakteristik responden dalam penelitian ini mencakup jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, jenis e-wallet yang digunakan, serta intensitas penggunaan transaksi digital. Karakteristik tersebut digunakan untuk memberikan gambaran mengenai profil pengguna e-wallet di Kota Makassar sekaligus mendukung interpretasi hasil penelitian secara lebih kontekstual.

Data penelitian berupa data primer yang dikumpulkan melalui distribusi kuesioner secara langsung kepada responden dan melalui media digital. Instrumen penelitian disusun menggunakan skala Likert lima poin untuk mengukur persepsi responden terhadap setiap konstruk penelitian. Seluruh indikator diadaptasi dari penelitian terdahulu yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Sebelum penyebaran kuesioner utama, dilakukan pilot testing terhadap sejumlah responden untuk memastikan kejelasan item pertanyaan dan konsistensi instrumen penelitian.

Variabel dalam penelitian ini terdiri atas *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *trust*, *digital literacy*, *financial literacy*, *perceived risk*, *habit*, *user intention*, dan *user satisfaction*. Seluruh konstruk diperlakukan sebagai konstruk reflektif karena indikator dipandang sebagai manifestasi dari variabel laten yang diukur. Definisi operasional variabel dalam penelitian ini disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Defenisi	Indikator	Skala
<i>Perceived Ease of Use</i>	Tingkat keyakinan pengguna bahwa e-wallet mudah dipahami dan digunakan	Mudah digunakan, fleksibel, mudah dipelajari (Davis, 1989)	Likert

Variabel	Defenisi	Indikator	Skala
<i>Perceived Usefulness</i>	Tingkat keyakinan pengguna bahwa e-wallet memberikan manfaat dalam aktivitas transaksi	Efektivitas, produktivitas, mempermudah pekerjaan (Davis, 1989)	Likert
<i>Trust</i>	Tingkat keyakinan pengguna terhadap keamanan dan keandalan sistem e-wallet	Keamanan, integritas, reliabilitas sistem (Venkatesh & Davis, 2000)	Likert
<i>Digital Literacy</i>	Kemampuan individu dalam memahami dan menggunakan teknologi digital	Kemampuan penggunaan teknologi, pemahaman fitur digital, adaptasi teknologi	Likert
<i>Financial Literacy</i>	Tingkat pemahaman individu terhadap pengelolaan keuangan digital	Pemahaman transaksi digital, pengelolaan keuangan, evaluasi penggunaan finansial	Likert
<i>Perceived Risk</i>	Persepsi pengguna terhadap potensi risiko dalam penggunaan e-wallet	Risiko keamanan data, privasi, kegagalan transaksi	Likert
<i>Habit</i>	Tingkat kebiasaan individu dalam menggunakan e-wallet secara berulang	Intensitas penggunaan, rutinitas transaksi digital	Likert
<i>User Intention</i>	Keinginan individu untuk terus menggunakan e-wallet	Niat penggunaan, ketertarikan menggunakan sistem (Gupta & Arora, 2017)	Likert
<i>User Satisfaction</i>	Tingkat kepuasan pengguna terhadap pengalaman penggunaan e-wallet	Kepuasan layanan, kenyamanan transaksi, kecepatan sistem	Likert

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Squares (SEM-PLS) dengan aplikasi SmartPLS versi 3.0. Pendekatan SEM-PLS dipilih karena penelitian ini bersifat prediktif dan berorientasi pada pengembangan model extended TAM dengan beberapa konstruk laten. Selain itu, SEM-PLS dinilai lebih fleksibel dalam mengolah data dengan distribusi non-normal dan ukuran sampel moderat dibandingkan covariance-based SEM (CB-SEM).

Tahapan analisis data dilakukan melalui evaluasi outer model dan inner model. Pengujian outer model meliputi convergent validity menggunakan nilai loading factor dan Average Variance Extracted (AVE), reliabilitas konstruk menggunakan Composite Reliability (CR), serta discriminant validity menggunakan Fornell-Larcker Criterion dan Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT). Selanjutnya, pengujian inner model dilakukan melalui analisis nilai R-square ( $R^2$ ), effect size ( $f^2$ ), dan predictive relevance ( $Q^2$ ) untuk mengevaluasi kemampuan prediktif model penelitian. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan bootstrapping dengan melihat nilai t-statistics dan p-

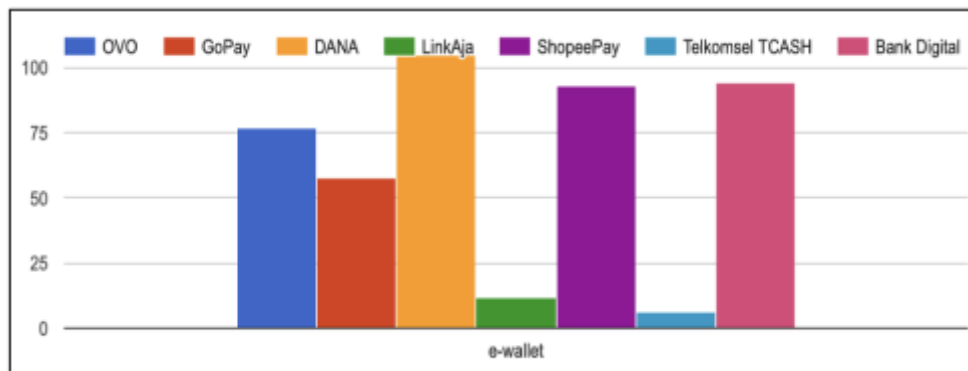
values untuk mengetahui signifikansi hubungan antar variabel.

Untuk mengurangi potensi common method bias, penelitian ini menerapkan anonimitas responden serta pengacakan urutan item pertanyaan dalam kuesioner. Selain itu, Harman's Single Factor Test digunakan untuk memastikan bahwa tidak terdapat bias metode umum yang mendominasi data penelitian. Melalui pendekatan tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan penjelasan empiris yang lebih komprehensif terkait perilaku adopsi e-wallet dalam penggunaan teknologi pembayaran digital pada masyarakat urban.

### HASIL

Penelitian ini menggunakan analisis *Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Squares* (SEM-PLS) untuk menguji hubungan antar variabel. Hasil penelitian disajikan secara sistematis dimulai dari karakteristik responden, pengujian model pengukuran (outer model), hingga pengujian model struktural (*inner model*).

Sebagian besar responden dalam penelitian ini menggunakan *e-wallet* jenis DANA, diikuti oleh ShopeePay, OVO, dan GoPay, sedangkan penggunaan paling rendah terdapat pada Telkomsel TCASH. Hal ini menunjukkan bahwa preferensi penggunaan *e-wallet* di Kota Makassar cenderung terpusat pada platform tertentu yang dianggap lebih relevan dan memberikan manfaat lebih bagi pengguna.



Gambar 3. Jenis *e-wallet* yang digunakan oleh masyarakat Kota Makassar

Sumber: Hasil olah data kuesioner, 2025

Selanjutnya, hasil pengujian model pengukuran menunjukkan bahwa seluruh variabel memenuhi kriteria reliabilitas. Nilai *Composite Reliability* (CR) untuk seluruh konstruk berada di atas 0,7, yang menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki konsistensi internal yang baik.

Tabel 2. Hasil Pengujian Internal Consistency Reliability

Variabel	Composite Reliability (CR)
Persepsi Kemudahan	0,910
Persepsi Manfaat	0,868
Kepercayaan	0,925
Minat Pengguna	0,911
Kepuasan Pengguna	0,918

Sumber: Output SEM-PLS Ver 3, 2024

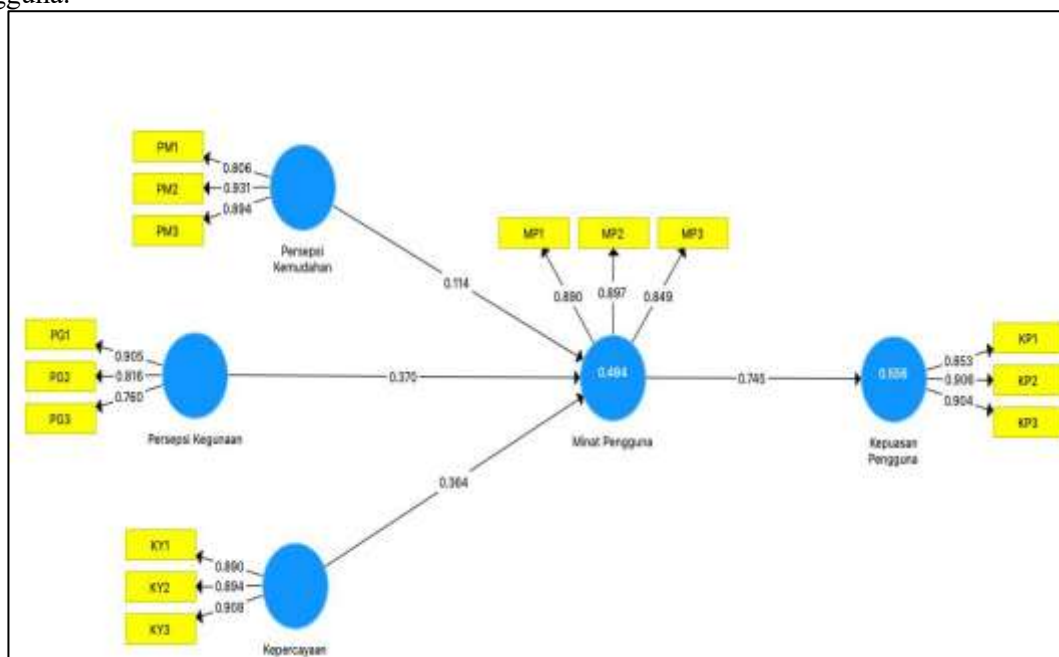
Selain itu, hasil pengujian validitas konvergen menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai *Average Variance Extracted* (AVE) di atas 0,5, sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator yang digunakan valid dalam mengukur konstruk penelitian.

**Tabel 3. Hasil Pengujian Average Variance Extracted**

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
Persepsi Kemudahan	0,772
Persepsi Manfaat	0,687
Kepercayaan	0,805
Minat Pengguna	0,772
Kepuasan Pengguna	0,788

Sumber: Output SEM-PLS Ver 3, 2024

Hasil pengujian model struktural menunjukkan hubungan antar variabel dalam penelitian. Persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, dan kepercayaan memiliki arah pengaruh positif terhadap minat pengguna, sedangkan minat pengguna memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.



**Gambar 4. Hasil Pengujian Inner Model dengan Path Coefficient**

Sumber: Output SEM-PLS Ver 3, 2025

Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa variabel minat pengguna dapat dijelaskan oleh variabel independen sebesar 49,4%, sedangkan kepuasan pengguna dapat dijelaskan sebesar 55,6%. Hal ini mengindikasikan bahwa model penelitian memiliki kemampuan dalam menjelaskan hubungan antar variabel yang termasuk dalam kategori sedang.

**Tabel 4. Hasil Pengujian Coefficient of Determinant ( $R^2$ )**

Variabel	R-square
Kepuasan Pengguna	0,556
Minat Pengguna	0,494

Sumber: Output SEM-PLS Ver 3, 2025

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa persepsi kegunaan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap minat pengguna, sedangkan persepsi kemudahan tidak berpengaruh signifikan. Selain itu, minat pengguna berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

**Tabel 5. Hasil Pengujian T-Test / T-Statistic**

	<i>Original Sample</i>	<i>Sample Mean</i>	<i>Standard Deviation</i>	<i>T Statistics</i>	<i>P Values</i>
Kepercayaan -> Minat Pengguna	0,364	0,356	0,074	4,903	0,000
Minat Pengguna -> Kepuasan Pengguna	0,745	0,749	0,036	20,776	0,000
Persepsi Kegunaan -> Minat Pengguna	0,370	0,377	0,075	4,924	0,000
Persepsi Kemudahan -> Minat Pengguna	0,114	0,121	0,069	1,647	0,100

Sumber: Output SEM-PLS Ver 3, 2025

Selanjutnya, hasil uji *effect size* ( $f^2$ ) menunjukkan bahwa pengaruh persepsi kemudahan tergolong rendah, persepsi kegunaan tergolong rendah, kepercayaan tergolong menengah, dan minat pengguna terhadap kepuasan pengguna tergolong tinggi.

**Tabel 6. Hasil Pengujian Effect Size ( $f^2$ )**

Hipotesis	Variabel	$f^2$	Keterangan
H <sub>1</sub>	Persepsi Kemudahan -> Minat Pengguna	0,015	Rendah
H <sub>2</sub>	Persepsi Kegunaan -> Minat Pengguna	0,134	Rendah
H <sub>3</sub>	Kepercayaan -> Minat Pengguna	0,202	Menengah
H <sub>4</sub>	Minat Pengguna -> Kepuasan Pengguna	1,250	Tinggi

Sumber: Output SEM-PLS Ver 3, 2025

Hasil uji *predictive relevance* ( $Q^2$ ) menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai di atas nol, sehingga model memiliki kemampuan prediksi yang baik.

**Tabel 7. Hasil Pengujian Predictive Relevance ( $Q^2$ )**

Variabel	<i>Q-square</i>
Kepuasan Pengguna	0,432
Minat Pengguna	0,371

Sumber: Output SEM-PLS Ver 3, 2025

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa model penelitian memiliki validitas, reliabilitas, serta kemampuan prediksi yang baik dalam menjelaskan hubungan antar variabel.

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perceived ease of use tidak berpengaruh signifikan terhadap user intention dalam penggunaan e-wallet. Temuan ini mengindikasikan bahwa dalam konteks masyarakat urban yang semakin akrab dengan teknologi digital, kemudahan penggunaan bukan lagi faktor utama dalam menentukan adopsi e-wallet. Mayoritas platform pembayaran digital saat ini telah memiliki antarmuka yang relatif sederhana, intuitif, dan mudah dipahami sehingga pengguna cenderung menganggap kemudahan sebagai standar dasar layanan, bukan sebagai faktor pembeda antarplatform. Kondisi ini menggambarkan perilaku pengguna digital dari orientasi pada aspek teknis penggunaan teknologi (technology-oriented adoption) menuju orientasi pada nilai manfaat dan pengalaman penggunaan (value-oriented adoption), di mana pengguna lebih mempertimbangkan manfaat nyata, efisiensi transaksi, keamanan sistem, serta integrasi layanan digital dibandingkan aspek teknis penggunaan aplikasi. Dalam konteks masyarakat Kota Makassar

yang semakin terbiasa menggunakan *smartphone*, *mobile banking*, *marketplace*, dan layanan berbasis QRIS, pengguna cenderung memilih layanan pembayaran digital yang mampu mendukung aktivitas transaksi secara cepat, praktis, dan terintegrasi dengan kebutuhan sehari-hari. Temuan ini juga sejalan dengan berbagai studi internasional pada negara berkembang yang menunjukkan bahwa pengaruh *perceived ease of use* mulai mengalami penurunan seiring meningkatnya literasi digital dan penetrasi teknologi dalam kehidupan masyarakat modern.

Sebaliknya, *perceived usefulness* terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap *user intention*. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna cenderung mempertimbangkan manfaat nyata yang diberikan e-wallet dalam mendukung aktivitas transaksi digital sehari-hari. Pengguna lebih mempertimbangkan sejauh mana e-wallet mampu memberikan manfaat nyata dalam aktivitas ekonomi digital. Tingginya mobilitas masyarakat perkotaan menyebabkan efisiensi waktu, kecepatan transaksi, serta kemudahan akses layanan menjadi kebutuhan utama dalam penggunaan teknologi pembayaran digital. Dalam kondisi tersebut, e-wallet tidak lagi dipandang hanya sebagai alat pembayaran digital, tetapi juga sebagai bagian dari gaya hidup digital yang mendukung aktivitas konsumsi, perdagangan elektronik, layanan transportasi online, serta pengelolaan transaksi secara real-time. Temuan ini menunjukkan bahwa manfaat praktis yang dirasakan pengguna menjadi faktor utama dalam mendorong keberlanjutan penggunaan teknologi finansial digital.

Trust juga terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap *user intention*. Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan terhadap keamanan, privasi data, dan keandalan sistem menjadi pertimbangan penting bagi pengguna dalam menggunakan layanan e-wallet. Dalam konteks sosial masyarakat Indonesia, meningkatnya kekhawatiran terhadap kebocoran data dan penipuan digital menyebabkan pengguna menjadi lebih selektif dalam memilih platform pembayaran digital. Oleh karena itu, pengguna cenderung mempercayai *e-wallet* yang memiliki reputasi merek kuat, sistem keamanan yang baik, serta terintegrasi dengan ekosistem digital yang telah dikenal luas oleh masyarakat. Temuan ini menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan pengguna tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas teknologi, tetapi juga oleh persepsi sosial terhadap kredibilitas dan keamanan layanan digital yang digunakan.

Selanjutnya, *user intention* terbukti berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*. Tingginya minat penggunaan mendorong intensitas penggunaan yang lebih besar sehingga pengguna dapat merasakan manfaat layanan secara lebih optimal, seperti kemudahan transaksi, efisiensi pengelolaan keuangan, dan fleksibilitas akses layanan digital. Dalam konteks masyarakat urban, penggunaan e-wallet yang berkelanjutan juga mencerminkan perubahan perilaku transaksi menuju *cashless society* yang semakin terintegrasi dengan aktivitas ekonomi digital sehari-hari. Dengan demikian, kepuasan pengguna tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas sistem, tetapi juga oleh kemampuan teknologi dalam memenuhi kebutuhan transaksi masyarakat modern yang semakin dinamis.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa perilaku adopsi *e-wallet* pada masyarakat urban tidak lagi sepenuhnya dijelaskan oleh aspek kemudahan penggunaan sebagaimana dalam TAM klasik, tetapi lebih dipengaruhi oleh nilai manfaat dan tingkat kepercayaan terhadap teknologi pembayaran digital. Temuan ini memperluas pengembangan *extended TAM* dalam konteks *fintech adoption* pada negara berkembang dengan tingkat penetrasi digital yang terus meningkat. Selain memberikan kontribusi teoritis dalam memahami perubahan perilaku pengguna teknologi finansial, penelitian ini juga memberikan implikasi praktis bagi pengembang *fintech* dan regulator untuk meningkatkan keamanan sistem, kualitas layanan, serta pengalaman pengguna guna mendukung keberlanjutan ekosistem pembayaran digital di Indonesia.

## KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa *perceived usefulness* dan *trust* merupakan faktor utama yang mempengaruhi *user intention* dalam penggunaan e-wallet, sedangkan *perceived ease of use* tidak memberikan pengaruh signifikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa perilaku adopsi teknologi pembayaran digital pada masyarakat urban tidak lagi sepenuhnya dipengaruhi oleh aspek kemudahan penggunaan, tetapi lebih berorientasi pada nilai manfaat, efisiensi transaksi, dan tingkat kepercayaan terhadap keamanan sistem digital. Kondisi tersebut mencerminkan adanya pergeseran

perilaku pengguna dari technology-oriented adoption menuju value-oriented adoption dalam ekosistem fintech yang semakin berkembang.

Secara teoritis, penelitian ini memperluas pengembangan *extended Technology Acceptance Model* (TAM) dalam konteks fintech adoption pada negara berkembang, khususnya dengan menegaskan pentingnya trust sebagai determinan utama dalam penggunaan layanan pembayaran digital. Penelitian ini juga memberikan pemahaman bahwa peningkatan literasi digital masyarakat urban turut mempengaruhi perubahan pola penerimaan teknologi finansial digital.

Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan implikasi bagi pengembang fintech dan regulator untuk tidak hanya berfokus pada kemudahan penggunaan aplikasi, tetapi juga pada peningkatan keamanan sistem, perlindungan data pengguna, reliabilitas layanan, serta integrasi layanan digital yang mampu membagikan manfaat nyata bagi masyarakat. Peningkatan regulasi terkait keamanan transaksi digital dan perlindungan data pribadi juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap ekosistem pembayaran digital serta mendorong penggunaan e-wallet secara berkelanjutan.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan pada masyarakat Kota Makassar dan menggunakan pendekatan *cross-sectional* sehingga belum mampu menggambarkan perubahan perilaku pengguna dalam jangka panjang. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan model dengan menambahkan variabel seperti digital literacy, perceived risk, social influence, dan habit, serta melakukan comparative study antarwilayah atau pendekatan longitudinal guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif terkait perilaku adopsi fintech dalam masyarakat yang semakin terdigitalisasi.

#### REFERENSI

- Al Ayyubi, S., Galuh, N., Utomo, B., Ayu, C., Dwiputra, F., & Suryanto, T. L. M. (2022). Analisis Penerimaan Ditlintas Jatim Digital Center Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM). *Journal Of Information System And Artificial Intelligence*, 3(1), 23–30. <https://doi.org/10.26486/jisai.v3i1.83>
- Amartiwati, Y., & Naqiya, A. Z. (2025). Pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Minat Menggunakan E-Wallet LinkAja di Kota Bandar Lampung Dengan Kepercayaan sebagai Variabel Intervening. *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis*, 10(1), 101–106. <https://doi.org/10.24967/ekombis.v10i1.4427>
- Aprianto, I. G. L. A. (2022). Tinjauan Literatur: Penerimaan Teknologi Model UTAUT. *KONSTELASI: Konvergensi Teknologi Dan Sistem Informasi*, 2(1). <https://doi.org/10.24002/konstelasi.v2i1.5377>
- Arodhiskara, Y., Harun, H., & Jufri, A. (2025). TRANSFORMASI DIGITAL DALAM LITERASI DAN PENGELOLAAN KEUANGAN UNTUK PENGEMBANGAN USAHA KRIPIK SIKAPA DI DESA CEMBA. *DECISION: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 6(2), 324–331. <https://doi.org/10.31850/decision.v6i2.4082>
- Ciptarianto, A. (2022). E-Wallet Application Penetration for Financial Inclusion in Indonesia. *International Journal of Current Science Research and Review*, 05(02). <https://doi.org/10.47191/ijcsrr/V5-i2-03>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Fahmi, T. A. A., Mukmin, M. N., Hutomo, Y. P., & Putri, D. A. (2022). ANALISIS INDIKATOR PERSEPSI MAHASISWA PADA KEGUNAAN TEKNOLOGI KEUANGAN. *JURNAL AKUNIDA*, 8(2), 99–109. <https://doi.org/10.30997/jakd.v8i2.6835>
- Faridah, N. Z., & Kuswati, R. (2024). PERAN KEPERCAYAAN SEBAGAI PEMEDIASI PENGARUH KEGUNAAN, KEAMANAN, KEMUDAHAN TERHADAP ADOPSI E-WALLET. *Hirarki: Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 6(2), 55–77. <https://doi.org/10.30606/f90p2n87>
- Fazriansyah, F., Sari, N. A., & Mawardi, M. (2022). Apakah persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan berpengaruh terhadap niat untuk menggunakan dan penggunaan aktual

- pada aplikasi pembayaran digital? *JURNAL MANAJEMEN*, 14(2), 271–283. <https://doi.org/10.30872/jmmn.v14i2.11126>
- Fitroti, A., Jubaidah, H. N., Aqila, R., Muyassar, Y. A., & Wardiyah, M. L. (2025). Analisis Perbandingan Frekuensi Transaksi Tunai, E-Wallet, dan Transfer Bank dalam Aktivitas Harian Masyarakat. *MENAWAN : Jurnal Riset Dan Publikasi Ilmu Ekonomi*, 3(4), 91–105. <https://doi.org/10.61132/menawan.v3i4.1551>
- Ginting, T. W., Hita, H., & Freslie, D. (2024). Analisis Kesesuaian Pengguna Aplikasi IAS dengan Metode TTF (CV. Multi Jaya Lestari). *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, 10(1), 42–51. <https://doi.org/10.31294/ijse.v10i1.21139>
- Gumelar, T. M., & Nurajijah, A. (2025). Kemudahan Akses Pembayaran dan Pengelolaan Laporan Keuangan: Peran Sistem Informasi Akuntansi dalam Era Digital bagi UMKM di Sukabumi. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 10(4), 3784–3794. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v10i4.57744>
- Gupta, A., & Arora, N. (2017). Consumer adoption of m-banking: A behavioral reasoning theory perspective. *International Journal of Bank Marketing*, 35(4), 733–747. <https://doi.org/10.1108/IJBM-11-2016-0162>
- Krismajayanti, N. P. A., Nurmalasari, M. R., Prawitasari, P. P., Dewiningrat, A. I., Megawati, I. A. P., Kusnita, K. L., & Sanjiwani, P. D. A. (2024). Bagaimana E-Wallet Mengubah Konsumen di Era Modern? *Journal of Islamic Business Management Studies (JIBMS)*, 5(1), 41–51. <https://doi.org/10.51875/jibms.v5i1.285>
- Laksana, T. G. (2025). Cybersecurity Legal Policy Model For Enhancing Trust Among Indonesian E-Wallet Transaction Users. *Indonesian Journal of Innovation Science and Knowledge*, 2(4), 1–37. <https://doi.org/10.31004/ijisk.v2i4.181>
- Maulidah, H., Krisdiyawati, K., & Utami, E. U. S. (2022). Peran Financial Technology Berbasis Digital Payment System E-Wallet dalam Meningkatkan Literasi Keuangan. *Owner*, 6(4), 3324–3332. <https://doi.org/10.33395/owner.v6i4.1105>
- Ni Putu Ari Krismajayanti, Made Ratih Nurmalasari, Putu Putri Prawitasari, Ayu Indira Dewiningrat, Ida Ayu Putu Megawati, Kadek Linda Kusnita, & Putu Diah Aryastuti Sanjiwani. (2024). Bagaimana E-Wallet Mengubah Konsumen di Era Modern? *Journal of Islamic Business Management Studies (JIBMS)*, 5(1), 41–51. <https://doi.org/10.51875/jibms.v5i1.285>
- Nuraha, A. L., & Dialulhaq, D. (2025). Kebijakan Bank Indonesia Dalam Mendorong Perkembangan Teknologi Melalui Sistem Pembayaran Non Tunai. *Ekonomi Keuangan Syariah Dan Akuntansi Pajak*, 2(3), 214–224. <https://doi.org/10.61132/eksap.v2i3.1311>
- Pangestu, M. G. (2022). Behavior Intention Penggunaan Digital Payment QRIS Berdasarkan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) (Studi pada UMKM Sektor Industri Makanan & Minuman di Kota Jambi). *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan (JUMANAGE)*, 1(1). <https://doi.org/10.33998/jumanage.2022.1.1.23>
- Permana, K. K., Eprianto, I., Fauzi, A., Minarny, T., Widyarora, S., & Fajriansyah, D. N. (2025). Pengaruh Keamanan Data Pribadi Terhadap Kepercayaan Pengguna di Era Transformasi Digital: Studi Kasus pada Aplikasi Mobile Banking. *Orbit : Jurnal Ilmu Multidisiplin Nusantara*, 1(2), 51–60. <https://doi.org/10.63217/orbit.v1i2.84>
- Purnama, P. A., Kroon, K. K., & Suryadi, N. (2023). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kegunaan terhadap Minat Perilaku Menggunakan Teknologi (Studi Kasus pada UKM di Malang). *Jurnal Minfo Polgan*, 12(1), 872–877. <https://doi.org/10.33395/jmp.v12i1.12503>
- Rahmatullah, R. (2025). Digitalisasi Pembayaran: Peran E-Wallet dan Fintech pada Ekonomi Digital. *JURNAL ECONOMINA*, 4(6), 207–213. <https://doi.org/10.55681/economina.v4i6.1560>
- Setiono, D., Anggraini, T., & Hiram, T. P. B. P. S. (2022). ANALISIS TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL PADA E-WALLET MENGGUNAKAN SEM-PLS. *Sebatik*, 26(2), 458–464. <https://doi.org/10.46984/sebatik.v26i2.2012>

- Umaira, N., & Widiati, E. (2024). PERSEPSI KONSUMEN PADA MINAT MENGGUNAKAN E-WALLET OVO DALAM TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL. *Jurnal MANAJERIAL*, 23(1), 19–34. <https://doi.org/10.17509/manajerial.v23i1.58399>
- Venkatesh, V., & Davis, F. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, 46, 186–204. <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>
- Virginia, S. G., & Puspitasari, E. (2023). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Dompot Digital. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 7(1), 643. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v7i1.878>