

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI *BEHAVIORAL INTENTION* PADA PENGGUNA *M-PAYMENT* DI SURABAYA

Evinka Dindamiatma
Manajemen Jejaring Bisnis

Siti Rahayu
Antonius Budhiman Setyawan

ABSTRAK

Banyak aspek kehidupan manusia sudah bergeser sebagai akibat dari kemajuan teknologi digital yang sangatlah cepat. Hampir setiap aspek kehidupan manusia yang selama ini ditangani secara tradisional mulai melaksanakan transisi ke ranah digital. Dalam bidang ekonomi, pembayaran secara digital dengan memakai *smartphone* yang dikenal juga dengan sebutan *m-payment* ialah salah satu bukti kemajuan teknologi didalam penggunaan pembayaran digital ataupun *m-payment*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor yang memengaruhi niat perilaku pengguna *m-payment* di Surabaya. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) dengan 6 variabel independen (*performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, hedonic motivation, habit*), 1 variabel mediasi (*behavioral intention*), 1 variabel dependen (*use behavior*). Responden pada penelitian ini berjumlah 150 orang yang dianalisis menggunakan metode SEM (*Structural Equation Modelling*) pengolahan dan pengujian data menggunakan software SmartPLS. Berdasarkan hasil pengolahan data menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, motivasi hedonis dan kebiasaan berpengaruh positif terhadap niat perilaku. Serta niat perilaku berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan.

Kata kunci: *m-payment*, niat perilaku, UTAUT.

FACTORS AFFECTING BEHAVIORAL INTENTION OF M-PAYMENT USERS IN SURABAYA

Evinka Dindamiatma

Business Network Management

Siti Rahayu

Antonius Budhiman Setyawan

ABSTRACT

Many aspects of human life have shifted as a result of the rapid advancement of digital technology. Almost every aspect of human life that has been handled traditionally has begun to transition to the digital realm. In the economic field, digital payments using smartphones, also known as m-payments, are one proof of technological progress in the use of digital payments or m-payments. This study aims to analyze the factors that influence the behavioral intentions of m-payment users in Surabaya. The theory used in this study is UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) with 6 independent variables (performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, hedonic motivation, habit), 1 mediating variable (behavioral intention), 1 dependent variable (use behavior). Respondents in this study were 150 people who were analyzed using the SEM (Structural Equation Modeling) method of data processing and testing using SmartPLS software. Based on the results of data processing, it shows that performance expectations, effort expectations, social influence, facilitating conditions, hedonic motivation and habits have a positive effect on behavioral intentions. As well as behavioral intentions have a positive effect on usage behavior.

Keywords: m-payment, behavioral intention, UTAUT.