FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN DAN MANFAAT APLIKASI BERBASIS FINTECH PADA LAYANAN OVO TERHADAP UMKM

SKRIPSI

Oleh :

Nama : Rakyan Sindhu

No. Mahasiswa : 16312393

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2022

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

" Saya dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di suatu perguruan tinggi manapun sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapay yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima hukuman ataupun sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku."

Yogyakarta, 27 Desember 2022

Peneliti,



Rakyan Sindhu

FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN DAN MANFAAT APLIKASI BERBASIS FINTECH PADA LAYANAN OVO TERHADAP UMKM

SKRIPSI

Diajukan oleh

Nama: Rakyan Sindhu

No. Mahasiswa: 16312393

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada tanggal 12 November 2022

Dosen Pembimbing,

Dekar Urumsah, SE., S.Si., M.Com., Ph.D

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS
BISNIS DAN EKONOMIKA

Gedung Prof. Dr. Ace Partadiredja
Ringroad Utara, Condong Catur, Depok
Sleman, Yogyakarta 55283
T. (0274) 881546, 883087, 885376;
F. (0274) 882589
E. fe@uii.ac.id
W. fecon.uii.ac.id

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

Bismillahirrahmannirrahim

Pada Semester Ganjil 2022/2023, hari, tanggal: Kamis, 02 Februari 2023, Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis dan Ekonomika UII telah menyelenggarakan Ujian Tugas Akhir/Skripsi yang disusun oleh:

Nama	:	**RAKYAN SINDHU**
No. Mahasiswa	:	**16312393**
Judul Tugas Akhir	:	FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN DAN MANFAAT APLIKASI FINTECH PADA LAYANAN OVO TERHADAP UMKM
Pembimbing	:	Dekar Urumsah,Drs.,S.Si.,M.Com.(SI)., Ph.D.

Berdasarkan hasil evaluasi Tim Dosen Penguji Tugas Akhir, maka Tugas Akhir/Skripsi tersebut dinyatakan:

1. **Lulus Ujian Tugas Akhir *)**
   a. ~~Tugas Akhir tidak direvisi~~
   b. Tugas Akhir perlu direvisi
2. ~~**Tidak Lulus Ujian Tugas Akhir**~~

Nilai : ..... A/B

Referensi : Layak/~~Tidak Layak~~ *) ditampilkan di Perpustakaan

Tim Penguji

Ketua Tim : Dekar Urumsah,Drs.,S.Si.,M.Com.(SI)., Ph.D. .....

Anggota Tim : Mahmudi,Dr.,S.E., M.Si. .....

Yogyakarta, 02 Februari 2023
Ketua Program Studi Akuntansi

Rifqi Muhammad, SE., SH.,M.Sc.,SAS.,ASPM.,Ph.D

Keterangan:
**) Coret yang tidak perlu*
- Bagi yang lulus Ujian Tugas Akhir dan Komprehensif, segera konfirmasi ke Divisi Akademik

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN DAN MANFAAT APLIKASI FINTECH PADA LAYANAN OVO TERHADAP UMKM

Disusun Oleh : **RAKYAN SINDHU**

Nomor Mahasiswa : **16312393**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari, tanggal: **Kamis, 02 Februari 2023**

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Dekar Urumsah,Drs.,S.Si.,M.Com.(SI)., Ph.D. .....

Penguji : Mahmudi,Dr.,S.E., M.Si. .....

Mengetahui
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia

Johan Arifin, S.E., M.Si., Ph.D.

MOTTO

“Hidup itu seperti boomerang, apa yang kau berikan akan menjadi apa yang engkau dapat.”

(Rakyan Sindhu)

“"Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat dan janganlah kamu melupakan bagianmu dari (kenikmatan) duniawi."

(Q.S Al-Qashas: 77)

"Everything will be all right in the end. If it's not all right, then it's not yet the end."

(Dev Patel)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Saya persembahkan karya ini untuk:

Bapak Haryo Nugroho Broto dan Ibu Umi Rahayu

Sebagai orang tua peneliti, yang telah memberikan segala dukungan serta motivasi, sehingga peneliti dapat menyelesaikan studi sesuai dengan apa yang diharapkannya. Semoga karya ini dapat bermanfaat di kemudian hari.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamualaikum Wr.Wb.

Alhamdulillahi rabbil 'alamin saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas syukur yang dilimpahkan dan telah memberikan rahmat, hidayah serta karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian akhir berikut ini dengan judul " **FAKTOR YANG MEMENGARUHI PENGGUNAAN DAN MANFAAT APLIKASI BERBASIS FINTECH PADA LAYANAN OVO TERHADAP UMKM** ". Shalawat beserta salam kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menjadikan kita sebagai insan yang berakhlak mulia serta taat kepada Allah SWT. Penelitian ini disusun untuk menyelesaikan tugas akhir dan mencapai derajat Strata1 Program Studi Akuntansi di Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia. Penulis ingin mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT dan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada berbagai pihak yang telah memberikan semangat, doa, dukungan dan motivasi untuk menyelesaikan penelitian ini. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kenikmatan, kekuatan dan segala kemudahan sehingga dapat menyelesaikan proses penyusunan skripsi.
2. Nabi Muhammad SAW, sebagai panutan umat muslim dalam menjalani kehidupan.
3. Orang tua tercinta, Bapak Haryo Nugroho Broto dan Ibu Umi Rahayu yang telah tulus memberikan dukungan material, moril, arahan dan selalu memberikan kasih sayang, cinta, serta doa untuk keberhasilan dan

keselamatan selama menempuh pendidikan kepada peneliti. Terima kasih atas segala pembelajaran formal maupun non formal yang telah diberikan selama ini. Semoga peneliti selalu dapat memberikan yang terbaik dan membanggakan keduanya. diberikan kesehatan dan selalu dalam lindungan Allah SWT.

4. Bapak Dekar Urumsah,Drs.,S.Si.,M.Com.(SI)., Ph.D. selaku Kaprodi Magister Akuntansi, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, serta selaku dosen pembimbing skripsi peneliti yang sangat berjasa dalam memberikan ilmu, proses, serta kesabaran selama peneliti mengerjakan skripsi, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Bapak Fathul Wahid, S.T., M.Sc., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Indonesia, beserta seluruh jajaran pimpinan Universitas Islam Indonesia
6. Bapak Jaka Sriyana, SE., M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Bisnis Ekonomika, Universitas Islam Indonesia.
7. Bapak Dr. Mahmudi, SE., M.Si., Ak. selaku Ketua Program Studi Akuntansi, Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.
8. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan Staf Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan pengetahuan, pengalaman yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
9. Seluruh keluarga besar dan saudara yang selalu memberikan doa, semangat serta dukungan kepada peneliti.
10. Dian Novia Istiana dan Shidqi Kintoko Pangestu selaku sahabat dekat peneliti. Terima kasih atas segala bantuan serta motivasi yang diberikan.

Semoga segala apa yang dicita-citakan terwujud dan sukses di jalannya masing-masing.

11. Seluruh teman seperbimbingan yang selalu saling memberikan dukungan antar satu sama lain. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjuangan ini.
12. Para responden yang telah meluangkan waktu mengisi kuesioner serta semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata peneliti berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak, terkhusus untuk peneliti sendiri. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun untuk ke depan yang lebih baik.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 27 Desember 2022

Peneliti,



Rakyan Sindhu

DAFTAR ISI

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME ii

HALAMAN PENGESAHAN iii

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI..... iv

MOTTO..... vi

HALAMAN PERSEMBAHAN vii

KATA PENGANTAR viii

DAFTAR ISI xi

DAFTAR TABEL xvi

DAFTAR GAMBAR..... xvii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang..... 1

1.2 RumusaniMasalah..... 6

1.3 Tujuan Penelitian 7

1.4 Manfaat Penelitian 8

1.5 Sistematika Pembahasan 8

BAB II KAJIAN PUSTAKA.....10

2.1 Adopsi Teknologi Informasi 10

2.1.1 Sistem Informasi dan Teknologi Informasi 11

2.1.2 *Unfied Theory of Acceptance and Use of Technology2* (UTAUT2).....12

2.1.3 Teori *IS SUCCES* 14

2.2 *Financial Technology* (Fintech) 15

2.3 Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM).....16

2.4 Perkembangan Fintech.....18

2.4.1 Perkembangan Fintech di Indonesia.....18

2.4.2 Perkembangan OVO.....20

2.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi penggunaan dan manfaat adopsi OVO .21

2.5.1 *Net Benefit*.....21

2.5.2 Penggunaan Aplikasi OVO.....22

2.5.3 Ekspektasi Kinerja (*Performance Ekspetancy*) 23

2.5.4 Ekspetasi Usaha (Effort Expectancy).....24

2.5.5 Pengaruh Sosial *(Social Influence)* 25

2.5.6 Fasilitas Pendukung (*Facilitating Conditions*).....26

2.6 Penelitian Terdahulu 28

2.7 Hipotesis Penelitian 32

2.7.1 Pengaruh Sosial Terhadap Ekspetasi Kinerja 32

2.7.2 Pengaruh Fasilitas Pendukung Terhadap Ekspektasi kinerja 33

2.7.3 Pengaruh Fasilitas Pendukung Terhadap Ekspetasi Usaha 33

2.7.4 Pengaruh Sosial Terhadap Ekspetasi Usaha 34

2.7.5 Pengaruh Ekspetasi Kinerja terhadap Penggunaan Aplikasi OVO 35

2.7.7 Pengaruh Penggunaan Aplikasi OVO terhadap *benefit*.....36

2.8 Kerangka Pemikiran 36

BAB III METODEiPENELITIAN.....38

3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel 39

3.4.1 Pengaruh Sosial (PS) 40

3.4.2 Fasilitas Pendukung (FP) 41

3.4.3 Ekspektasi Kinerja (EK) 43

3.4.4 Ekspektasi Usaha (EU) 44

3.4.5 Penggunaan Aplikasi OVO (UB) 46

3.4.6 *Net Benefit* (NB).....47

3.5 Metode Analisis 48

3.5.1 Metode dan Alat Analisis Data 48

3.5.2 Model Pengukuran *(Outer Model)* 48

3.5.3 Model Struktural (*Inner Model*).....49

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....51

4.1 Gambaran umum obyek penelitian 51

4.2 Deskriptif Responden.....51

4.2.1 Pengguna OVO 51

4.2.2 Jenis Kelamin 52

4.2.3 Bidang Usaha 53

4.2.4 Pendidikan Terakhir 54

4.2.5 Omzet Perbulan.....54

4.3 Deskriptif Variabel Penelitian.....55

4.4 Uji Instrumen Penelitian 58

4.4.1 Uji Validitas.....58

4.4.2 Uji Reliabilitas 63

4.5 Menilai Model Struktur Hasil Penelitian 64

4.6 Pengujian Hipotesis 66

4.6.1 Pengaruh Sosial berpengaruh terhadap Ekspetasi Kinerja 67

4.6.2 Pengaruh Fasilitas Pendukung terhadap Ekspetasi Kinerja.....69

4.6.3 Pengaruh Fasilitas Pendukung terhadap Ekspetasi Usaha.....71

4.6.4 Pengaruh Sosial terhadap Ekspetasi Usaha 72

4.6.5 Pengaruh Ekspetasi Kinerja terhadap Penggunaan Aplikasi OVO.....73

4.6.6 Pengaruh Ekspetasi Usaha terhadap Penggunaan Aplikasi OVO.....75

4.6.7 Penggunaan Aplikasi OVO terhadap *Net Benefit* 76

4.7 Uji Goodness of Fit (GoF).....77

BAB V PENUTUP.....79

5.1 KESIMPULAN 79

5.2 Kontribusi dan Implikasi Penelitian 80

5.2.2 Implikasi Penelitian.....80

5.3 Keterbatasan Penelitian.....81

5.4 Saran 81

DAFTAR PUSTAKA 83

LAMPIRAN 94

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Indikator Pengaruh Sosial 41
Tabel 3.2 Indikator Fasilitas Pendukung 42
Tabel 3.3 Indikator Ekspetasi Kinerja 43
Tabel 3.4 Indikator Ekspetasi Usaha 3.4.5 Penggunaan Aplikasi OVO (UB) 44
Tabel 3.5 Indikator Penggunaan Aplikasi OVO 45
Tabel 3.6 Indikator Penggunaan Aplikasi OVO 46
Tabel 4.1 Hasil Deskriptif Pengguna OVO 52
Tabel 4.2 Hasil Deskriptif Jenis Kelamin.....52
Tabel 4.3 Hasil Deskriptif Bidang Usaha 53
Tabel 4.4 Hasil Deskriptif Pendidikan Terakhir 54
Tabel 4.5 Hasil Deskriptif Omzet Perbulan.....55
Tabel 4.6 Hasil Analisis Deskriptif 56
Tabel 4.7 Uji Validitas Konvergen Tahap Awal.....59
Tabel 4.8 Cross-Loading 61
Tabel 4.9 Fornell-Larcker.....62
Tabel 4.10 Composite Reliability.....64
Tabel 4.11 Result for Inner Weights 64
Tabel 4.12 Nilai R-Square 65
Tabel 4.13 Hasil Uji Hipotesis.....66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah UMKM di Indonesia.....2
Gambar 2.1 *Unified of Acceptance and Use of Technology* (Venkatesh dkk 2003)...13
Gambar 2.2 Model Penelitian 37
Gambar 4.1 Gambar Model Persamaan Struktural 66

BAB I

PENDAHULUAN

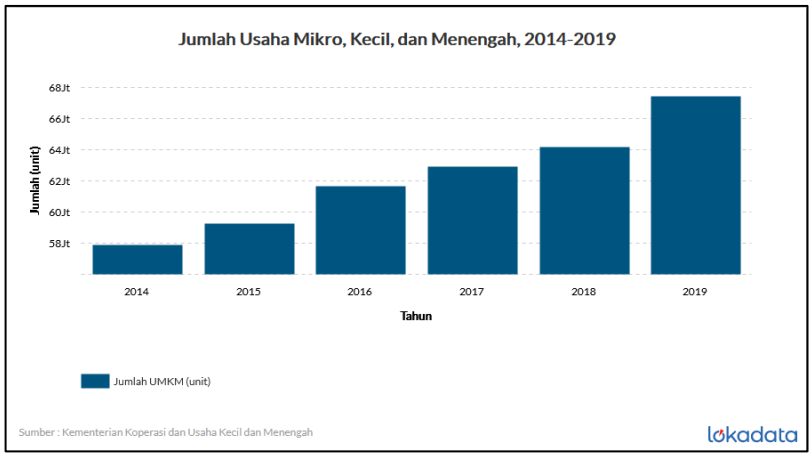
1.1 Latar Belakang

Seiring berjalannya waktu terdapat banyak *start-up* baru di Indonesia dikarenakan adanya perkembangan bisnis teknologi. Dunia *start-up* sedang menjadi suatu tren di Indonesia akhir-akhir ini. Berbagai kisah sukses dari startup seperti Tokopedia, Gojek, BukaLapak, atau Grab, menjadi pemicu semangat munculnya beberapa *start-up* baru. Selain itu, dalam meningkatkan layanan pada *start-up* tersebut terdapat perkembangan pada bidang jasa keuangan yang mencoba untuk memberikan layanan keuangan kepada masyarakat. Saat ini di sektor keuangan menjadi salah satu sektor yang berdampak dari perkembangnya teknologi atau bisa dikatakan teknologi telah masuk dalam sektor keuangan. Perpaduan antara teknologi dan keuangan sering diartikan sebagai Financial Technology (*fintech).*

Fintech dihubungkan oleh perusahaan yang mengelola teknologi untuk membentuk penyediaan jasa keuangan yang modern. Selain itu *fintech* dapat menggantikan struktur keuangan tradisional menjadi pasar baru yang mengintegrasikan keuangan dengan proses berbasis teknologi baru modern. Secara umum dan dalam arti luas, *fintech* menunjuk pada pengunaan teknologi untuk memberikan solusi-solusi keuangan (Hochstein, 2015). Selain itu *fintech* merupakan proses pembayaran tanpa adanya instrumen kertas (Junadi & Stenrianto, 2015). Hadirnya *fintech* memberikan kemudahan dalam proses berstransaksi antara pembeli dan penjual serta dapat mengurangi maupun

menghindari adanya kecurangan dalam proses transaksi antara penjual dan pembeli. Layanan yang akan dibahas pada penelitian ini adalah layanan dengan merk “OVO” milik Lippo Grup, karena berdasarkan observasi penulis layanan OVO salah satu layanan yang mendukung Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM).

Menurut Departemen Koperasi Indonesia pada tahun 2012 Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) saat ini menjadi bagian yang sangat penting bagi negara Indonesia karena 99,99% bentuk usaha di Indonesia adalah berupa UMKM. Pemanfaatan teknologi menjadi tantangan tersendiri bagi UMKM untuk dapat bertahan pada era saat ini. Fungsi utama dari pemanfaatan teknologi adalah untuk dapat memudahkan setiap transaksi yang dilakukan.



Gambar 1.1 Jumlah UMKM di Indonesia

Dilansir dari lokadata , tahun 2019 tercatat lebih dari 67 juta UMKM yang tersebar di Indonesia. Pada 2016, tercatat ada 61,7 juta UMKM di Indonesia. Jumlahnya terus meningkat, pada 2017, jumlah UMKM mencapai 62,9 juta dan pada 2018, jumlah

UMKM mencapai 64,2 Juta. Diprediksikan bahwa pada tahun 2020 hingga 2021 jumlahnya terus meningkat. Seiring naiknya angka UMKM di Indonesia, kemungkinan semakin besarnya persaingan bisnis di Indonesia. Para pebisnis seharusnya mempunyai inovasi-inovasi supaya bisnis dapat bertahan dari persaingan. Salah satu inovasi adalah mengikuti tren saat ini, yaitu menerapkan pembayaran *cashless*. Salah satu aplikasi yang mendukung pembayaran *cashless* adalah OVO.

Venkatesh *et al* (2003) telah meneliti mengenai minat penggunaan *e-money* yang dilihat dari penerimaan teknologi informasi menggunakan model teori yang disebut *(Unified Theory of Acceptance and Use of Technology).* Penelitian yang telah dilakukan oleh Urbach, Smolnik, dan Riempp (2009) dan Scott, Delone, dan Golden (2015) menggunakan teori IS Success. Terdapat beberapa penelitian yang telah dilakukan dalam minat menggunakan e-money ini dipengaruhi oleh beberapa variable seperti Pengaruh Sosial (*social influence*), Fasilitas Pendukung *(Facilitating Conditions)*, Ekspektasi kinerja (*Performance Expectancy)*, dan, Ekspektasi usaha (*Effort Expectancy).*

Faktor yang pertama ada pengaruh sosial (*sosial influence)* yaitu faktor yang dapat menunjukkan penerimaan suatu hal dan perilaku dalam menggunakan sebuah teknologi. Menurut Venkatesh (2003) menyatakan pengaruh sosial merupakan seberapa pengaruh orang lain kepada kepercayaan seseorang akan pentingnya penggunaan teknologi. Seperti halnya penelitian Quraisy (2020) yang meneliti penggunaan OVO yang dilakukan oleh kerabat terdekat seperti kerabat, teman, maupun keluarga dapat

memberikan pengalamannya mempengaruhi orang dalam menggunakan aplikasi OVO tersebut.

Faktor kedua ada fasilitas pendukung (*Facilitating conditions)* yang merupakan insfrastruktur organisasi dan teknisnya yang tersedia yang dapat memberikan kepercayaan seseorang untuk mendukung sistem tersebut (Venkatesh *et al.,* 2003). Gabungan yang diperoleh dari variabel-variabel model penelitian sebelumnya yang terdiri dari fasilitas pendukung (facilitating conditions) dari MPCU, persepsi kontrol perilaku (perceived behavioral control) dari TPB, kondisi, dan kompatibilitas (compatibility) dari IDT (Venkatesh & Davis, 2000) sehingga didapatkan variabel kondisi pendukung dalam teori UTAUT2. Penelitian yang dilakukan Macedo (2017) dan Morosan (2016) didapatkan bahwa faktor yang dapat secara signifikan dalam memengaruhi minat dan niat perilaku seseorang untuk menggunakan suatu teknologi dipengaruhi oleh kondisi pendukung.

Faktor yang ketiga ada ekspektasi kinerja (*performance expectancy)* yaitu faktor yang dapat memberikan kepercayaan seseorang dalam penggunaan teknologi itu dapat memberikan dan meningkatkan keuntungan pada kinerjanya (Venkatesh *et al*., 2003). Hal tersebut didukung oleh penelitian yang menyatakan bahwa *e-wallet* OVO membantu pengguna dalam kehidupan sehari-hari dengan beberapa bantuan dalam penggunaan, manfaat yang diterima, dan kepercayaan yang diterima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan, manfaat yang diterima dan kepercayaan yang dirasakan berpengaruh positif terhadap niat untuk menggunakan

dompet elektronik OVO. Hal tersebut dikarenakan tidak menyita banyak waktu sehingga dapat meningkatkan kinerja/produktifitas para pengguna *e-wallet* (Widiyanti et al., 2020).

Faktor yang keempat ada ekspetasi usaha (*effort expectancy)* merupakan penggunaan teknologi dapat memberikan kemudahan pada seseorang yang menggunakannya. Ekspektasi usaha yaitu kondisi dimana seseorang percaya bahwa penggunaan *fintech* memberikan kemudahan untuk dipelajari serta digunakan dalam melakukan transaksi pembayaran sehingga dapat mengurangi upaya (waktu dan biaya) (Diana, 2018). Penelitian Handayani (2007) memaparkan bahwa ekspetasi usaha merupakan tingkat kemudahan alam penggunaan suatu sistem informasi. Kemudahaan yang dirasakan oleh perusahaan membuat perusahaan tersebut tertarik menggunakan aplikasi tersebut, karena dengan penggunaan aplikasi tersebut diharapkan dapat mengembangkan usaha yang mereka jalankan. *Net benefit* merupakan dampak dari penggunaan aplikasi yang memiliki arti semakin besar persepsi dalam penggunaan aplikasi maka semakin meningkat juga *net benefit* yang didapatkan. Namun akan berkebalikan jika penguunaan aplikasi ataupun *fintech* dipersepsikan rendah makan *net benefit* akan semakin rendah juga. Hal tersebut ditinjau dari sisi kemudahan pengunaan, *service quality* yaitu provider dapat memahami kebutuhan pengguna, *information quality* yaitu sistem menyediakan informasi yang bermanfaat. Penelitian Halawi *et al* (2008) menyatakan adanya hubungan kepuasaan pengguna dan manfaar bersih/ *net benefit*.

Saat ini telah bermunculan berbagai perusahaan pengguna layanan fintech berbasis teknologi digital di Indonesia, antara lain Gojek, Grab, Tokopedia, Bukalapak, Uber, dan Shopee. Sementara itu, salah satu aplikasi digital yang berbasis financial technology adalah layanan OVO. OVO juga bekerja sama dengan berbagai aplikasi yang lainnya untuk membantu memperluas jangkauan OVO, Misalnya OVO menggandeng Grab dan Tokopedia sebagai alat pembayaran untuk transportasi dan melakukan pembelanjaan secara online. Dengan munculnya produk baru e- money melalui aplikasi secara tidak langsung memberikan manfaat dan peranan kepada masyarakat untuk mempermudah bertransaksi dan pembayaran secara non tunai. Perbedaan penelitian ini dengan sebelumnya adalah perbedaan aplikasi digital OVO dengan Go-Pay dan hipotesisnya juga berbeda. Adanya fenomena yang berkembang dan maju pada ekonomi digital memberikan saya untuk melakukan penelitian dengan judul "*Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan dan Manfaat Aplikasi Berbasis Fintech pada Layanan OVO Terhadap UMKM*".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disajikan, ada beberapa masalah utama dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah fasilitas pendukung berpengaruh terhadap ekspetasi kinerja dan usaha pada aplikasi berbasis *financial technology* pada layanan OVO bagi UMKM?
2. Apakah pengaruh sosial berpengaruh terhadap ekspetasi kinerja dan usaha pada aplikasi berbasis *financial technology* pada layanan OVO bagi UMKM?

3. Apakah ekpetasi kinerja berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi berbasis *financial technology* pada layanan OVO bagi UMKM?
4. Apakah ekspetasi usaha berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi berbasis *financial technology* pada layanan OVO bagi UMKM?
5. Apakah penggunaan aplikasi berbasis *financial technology* pada layanan OVO berpengaruh terhadap *net benefit* bagi UMKM?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Bertujuan mengetahui pengaruh fasilitas pendukung terhadap ekspetasi kinerja dan usaha khususnya pada aplikasi berbasis *financial technology* pada layanan OVO bagi UMKM.
2. Bertujuan mengetahui pengaruh sosial terhadap ekspetasi kinerja dan usaha khususnya pada aplikasi berbasis *financial technology* pada layanan OVO bagi UMKM.
3. Bertujuan mengetahui pengaruh ekpetasi kinerja terhadap penggunaan aplikasi berbasis *financial technology* pada layanan OVO bagi UMKM.
4. Bertujuan mengetahui pengaruh ekspetasi usaha terhadap penggunaan aplikasi berbasis *financial technology* pada layanan OVO bagi UMKM.
5. Bertujuan mengetahui pengaruh penggunaan aplikasi berbasis *financial technology* pada layanan OVO terhadap net benefit bagi UMKM.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Teoritis

   Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pengetahuan, manfaat dan kontribusi bagi pengembangan aplikasi berbasis *fintech.*

2. Praktis

   Penelitian ini diharapkan dapat dikembangkan peneliti selanjutnya.

1.5 Sistematika Pembahasan

Penelitian ini dibagi menjadi lima bab yang disusun menurut sistematika notasi sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini terdiri atas pendahuluan yang merupakan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasn

BABII: KAJIAN PUSTAKA

Bab ini membahas literatur dan tinjauan literatur yang memuat teori-teori yang relevan dan mendukung analisis dan masalah penelitian ini. Bab ini juga memuat uraian tentang hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini dan model penelitian yang akan diuji.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang metode penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, definisi operasional dan pengukuran variabel, dan metode analisa.

BAB IV: ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai deskripsi hasil penelitian yang berdasarkan data-data, pengujian, serta pembahasan hasil penelitian.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas tentang kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisis pada bab sebelumnya, kontribusi dan implikasi penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran bagi penelitian sejenis berikutnya.

BAB II
KAJIAN PUSTAKA

2.1 Adopsi Teknologi Informasi

Sistem perangkat keras dan perangkat lunak dapat mendukung aplikasi intensif data yang disebut sistem informasi. Sistem informasi sudah ada jauh sebelum adanya Teknologi Informasi sebagai bagian dari gaya hidup (Urumsah 2014). Secara spesifik teknologi informasi tidak terlepas pada teknologi perangkat keras (*hardware*), jaringan komunikasi *(networking telecommunication*), serta perangkat lunak (software). Teknologi Informasi (TI) meliputi segala hal yang berkaitan dengan proses, penggunaan sebagai alat bantu, manipulasi, dan pengelolaan informasi. Selain itu mengalami perubahan yang cukup pesat sehingga dapat merubah prosedur toko kelas dunia. Contoh pendukung pertukaran dan transaksi data adalah penggunaan internet dan electronic data interchange (EDI).

EDI didefinisikan sebagai pertukaran secara elektronik dari komputer ke komputer dalam informasi bisnis serta formatnya terstruktur, dan dapat dilakukan antara partner bisnis. Selain itu EDI dapat diartikan sebagai cara komunikasi atau pertukaran transaksi binis berstandar yang dilakukan oleh dua atau lebih pihak dengan menggunakan komputer dari satu pihak ke pihak lain (Azhar, 2002). EDI juga merupakan bentuk e-commerce yang telah ada selama lebih dari 20 tahun sehingga teknologi dan implementasi EDI telah sangat berkembang sekarang. Pertukaran informasi antar pelaku bisnis dapat dilakukan dalam berbagai cara contohnya data hanya

perlu dimasukkan satu kali lalu data tersebut dapat digunakan oleh pihak pengirim barang, manager kantor, dan sebagaianya yang akan mengurangi tenaga dalam mengentry data (Susetyorini, 2011)

2.1.1 Sistem Informasi dan Teknologi Informasi

Sistem informasi adalah jaringan proses kerja yang saling terkait dan digabungkan untuk mencapai suatu tujuan dan menjalankan suatu operasi (Erawati, 2019). Sementara itu, ada sumber yang menjelaskan bahwa sistem informasi adalah hubungan antara informasi dan metode, menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak untuk mengirimkan informasi yang bermanfaat (Anjelita dan Rosiska, tidak bertanggal, 2019). Sedangkan menurut Lumbangaol dan Ridho (2020), pengetahuan merupakan hasil pengolahan data yang relevan dan berguna bagi penggunanya. Menurut Seah dan Ridho (2020), sistem informasi adalah kombinasi dari berbagai komponen teknologi informasi yang bekerja sama dan menghasilkan informasi untuk memelihara satu jalur komunikasi dalam suatu organisasi atau kelompok.

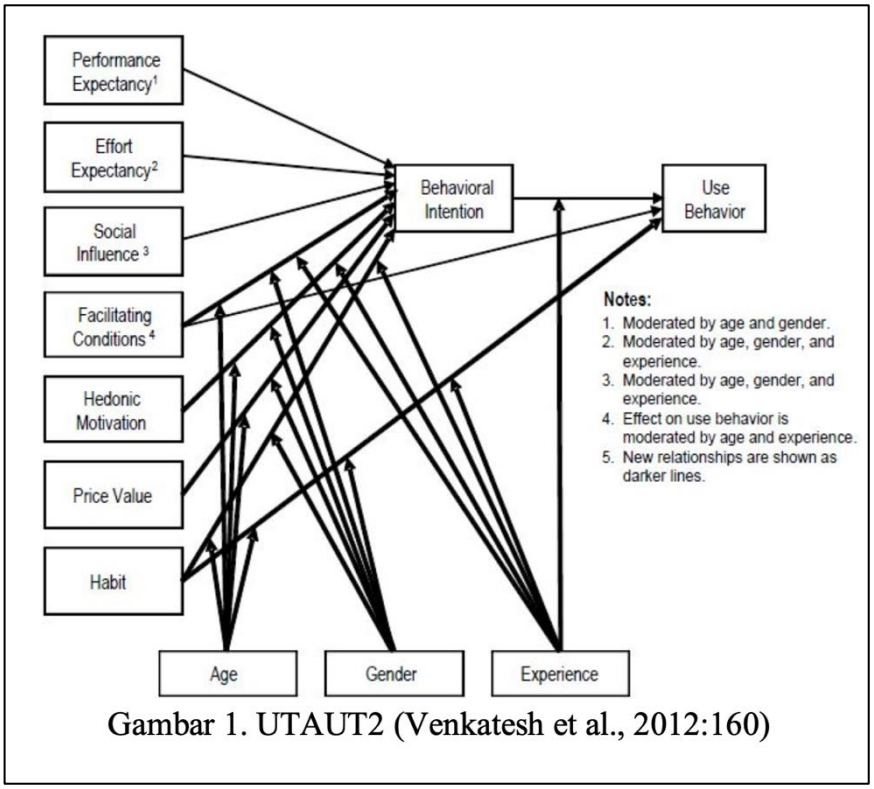
Menurut Haag dan Keen (1996) teknologi informasi adalah seperangkat alat yang membantu pekerjaan dengn informasi serta melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi. SI dan TI saling berhubungan seperti yang dijelaskan menurut William dan Sawyer (2003) yang menyatakan bahwa SI dan TI dipertemuan dengan telekomunikasi yang sering sekali terlihat sebagai area yang berbeda dengan kata lain TI merupakan perkembangan dari SI dan akan mengalami

perkembangan dan perubahan secara berkesinambungan seperti inovasi teknologi dan interaksi dengan manusia.

2.1.2 *Unfied Theory of Acceptance and Use of Technology2* (UTAUT2)

Model penerimaan teknologi yang banyak digunakan adalah *unfied theory of acceptance and use of technology* (UTAUT). Vankatesh mengembangkan suatu model yang disebut dengan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). Model tersebut mengalami perkembangan dari sebelumnya yang memilki empat kunci konstruk, yaitu: ekspetasi kinerja (performance expectancy), eskpetasi usaha (effort expectancy), pengaruh sosial (social influence), dan kondisi fasilitas (facilitating conditions) terhadap niat (behaviour intention) untuk penerimaan teknologi (use technology). Kemudian terdapat perkembangan menjadi UTAUT2 yang menambahkan tiga konstruk baru yang ditambahkan pada UTAUT lama yaitu: motivasi hedonis (hedonic motivation), hitungan harga (price value), dan kebiasaan (habit) (Venkatesh et al., 2012).

Teori pada model UTAUT dapat menjelaskan 70% variasi pengguna (Nasir,2013). Terdapat empat kunci konstruksi di dalam model UTAUT yaitu: pengaruh sosial (social influence),dan fasilitas pendukung (facilitating conditions), ekspetasi kinerja (performance expentancy), ekspetasi usaha (effort expentancy).



Gambar 1. UTAUT2 (Venkatesh et al., 2012:160)

Gambar 2.1 *Unified of Acceptanceiand Useiof Technology* (Vekantesh dkk 2003)

Ekspetasi kinerja yaitu sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan atau pemakaian dari suatu sistem dapat membantu seseorang dalam mencapai keuntungan pada pekerjaan atau kegiatan tertentu. Ekspetasi usaha merupakan seseorang individu atau pengguna berfikir apakah dengan adanya penggunaan suatu sistem atau teknologi akan memberikan tingkat kemudahan dalam mengoperasikannya. *Sosial influence* yaitu pengaruh seseorang terhadap individu dalam penggunaan sistem atau teknologi. Fasilitas pendukung merupakan insfratruktur dan organisasi dapat memberikan dukungan dalam segala hal pada penggunaan sistem teknologi (Vekantesh dkk 2012).

Hasil studi tentang hubungan antar variabel model UTAUT menegaskan bahwa ekspektasi kinerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat perilaku (Ngampornchai dan Adams, 2016; Agustin dan Mulyani, 2016; Handayani dan Sudiana, 2017; Taiwo dan Downe, 2013). Durasi usaha mempengaruhi niat berperilaku (Ngampornchai dan Adams, 2016; Agustini dan Mulyani, 2016; Nazir, 2013). Pengaruh sosial mempengaruhi niat berperilaku (Agustin & Mulyani,2016; Handyani dan Sudiana, 2017). Kondisi yang memfasilitasi mempengaruhi niat perilaku dan penerimaan e-learning (pusat e-learning – Universitas "Goce Delcev", Handyaani dan Sudiana, 2017). Hampir semua peneliti berpendapat bahwa niat perilaku mempengaruhi penerimaan e-learning. Facilitating conditions memberikan pengaruh terhadap behavioral intention dan acceptance e- learning (E-learning Center–University "Goce Delcev", Handayani and Sudiana, 2017). Hampir semua peneliti tersebut menyatakan bahwa behavioral intention memberikan pengaruh tehadap acceptance e-learning.

2.1.3 Teori *IS SUCCES*

Terdapat peneliti yang telah mengembangkan model kesuksesan sistem informasi, model DeLone dan McLean yang terkenal dengan sebutan DeLone and McLean Model of Information System Success (IS Success Model) salah satu model yang dapat difunakan untuk mengukur pemanfaatan kesuksesan sistem infomasi. DeLone dan McLean (1992) telah mengembangkan sebuah model dari model sebelumnya untuk dilakukan perbaikan agar mendapatkan kelebihan. Pada model

update D&M IS Succes terdapat dimensi tambahan yaitu kualitas pelayanan (*service quality)* dan *net benefit*.

Instrumen pada kualitas pelayanan menggunakan dimensi dalam pengukurannya yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Oleh sebab itu pada model yang terbaru terdapat enam pengukuran dalam kesuksesan suatu sistem infomasi yaitu kualitas sitem (system quality), kualitas indormasi (information quality), kualitas pelayanan (service quality), penggunaan informasi (use), kepuasan pemakai penggunaan aplikasi, serta manfaat bersih (Net Benefits).

2.2 *Financial Technology* (*Fintech*)

Kemajuan teknologi menjadikan perusahan-perusahan yang berbasis software, internet maupun web menjadi berevolusi sehingga menunjukkan eksistensinya dalam terobosan kemajuan teknologi dalam transaksi ekonomi sehingga dinamakan *fintech* (Nugroho, 2018). *Fintech* menurut bank Indonesia merupakan suatu perpaduan antara fitur keuangan dan teknologi yang mengubah model dalam berbisnis. Adanya pertumbuhan serta perkembangan *fintech* pada pemakaian pembayaran digital akan lebih diminta oleh masyarakan generasi sekarang karena penggunaannya yang efektif dan efisien dalam segi waktu sehingga memberikan kepuasan tersendiri. Selain itu *fintech* dapat dikatakan merupakan adopsi dari kemajuan teknologi informasi di industri jasa keuangan serta pada beberapa penelitan *fintech* telah menghasilkan hasil yang positif bagi pelaku usaha e-commerce *start-up*.

Di era *fintech*, semua aktivitas keuangan didigitalkan dengan mode transaksi berbasis internet dan dapat diakses melalui *website* atau perangkat pintar yang dikenal dengan *smartphone*. Pada pelayanan pembayaran digital, adanya internet merupakan hal

yang tidak dapat dipisahkan karena merupakan faktor terpenting dalam penggunaannya. Fintech merupakan sebuah gabungan produk non-bank yang digabungkan dan digerakkan oleh teknologi, sehingga membuat lingkungan baru yang lebih kompetitif untuk mempermudah jasa keuangan (Dapp, 2017). Sebagian besar fintech didorong oleh berbagai kemajuan teknologi: ketersediaan dan keterjangkauan infrastruktur (misalnya, Internet, teknologi seluler, sensor, aplikasi teknologi yang semakin matang (misalnya platform, analisis Big Data), dan operasi bisnis (misalnya ekonomi berbagi)(Leong et al, 2018). Lee & Shin (2018) menjelaskan bahwa ada enam model bisnis fintech yang berkembang, yaitu payment, wealth management, crowd funding, Peer to Peer (P2P) lending, pasar modal, dan jasa asuransi.

2.3 Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM)

Menurut UUD 1945, yang kemudian disahkan oleh TAPMPRNO.XVI/MPR-RI/1998, dalam rangka ekonomi politik dalam rangka demokrasi ekonomi, usaha mikro, kecil, dan menengah harus ditetapkan sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari perekonomian nasional. Dengan posisi yang strategis, peran dan peluang untuk menjadikan struktur perekonomian nasional lebih seimbang, maju, dan berkeadilan. Selanjutnya dibuatlah pengertian UMKM melalui UU No.9 Tahun 1999 dan karena keadaan perkembangan yang semakin dinamis dirubah ke Undang-Undang No.20 Pasal 1 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah maka pengertian UMKM adalah sebagai berikut:

1) Usaha Mikro adalah usaha produktif milik orang perorang dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria Usaha Mikro sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini.
2) Usaha Kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari Usaha Menengah atau Usaha Besar yang memenuhi kriteria Usaha Kecil sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang ini.
3) Usaha Menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dengan Usaha Kecil atau Usaha Besar dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini.

2.4 Perkembangan *Fintech*

Pertumbuhan investasi di *fintech* sangat fenomenal (Lee dan Shin, 2018). Menurut laporan tahunan Accenture (2016), investasi global dalam usaha tekfin pada kuartal pertama 2016 mencapai $5,3 miliar, meningkat 67% dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya, dan persentase investasi masuk ke perusahaan tekfin di Eropa dan Asia-Pasifik hampir dua kali lipat menjadi 62%. Sebagian besar peningkatan investasi ini berasal dari lembaga keuangan tradisional (Lee dan Shin, 2018). Lembaga keuangan tradisional berinvestasi dalam startup tekfin eksternal dalam bentuk usaha tekfin kolaboratif, serta proyek tekfin internal mereka dengan harapan dapat melompati inovasi tekfin dan mendapatkan keunggulan kompetitif (Lee dan Shin, 2018).

Pertumbuhan investasi yang berkelanjutan telah mendorong pengembangan *fintech* untuk memajukan terobosan teknologi di berbagai bidang, seperti jaringan seluler (Wen et al, 2011; Gai et al, 2018) data besar (Gai et al, 2018), manajemen kepercayaan, sistem tertanam seluler (Gai et al, 2018), komputasi awan (Castiglione et al, 2015; Gai et al, 2018), pengolahan citra (Castiglione et al, 2007), dan teknik analisis data (Qiu et al, 2015).

2.4.1 Perkembangan *Fintech* di Indonesia

Dampak *fintech* di Indonesia telah mengubah sistem pembayaran di masyarakat dan membantu perusahaan start-up mengurangi biaya modal dan biaya operasional yang tinggi di awal. Peran *fintech* dalam sistem pembayaran, dimana *fintech* mampu menggantikan peran lembaga keuangan formal seperti bank. Dalam hal sistem

pembayaran, fintech berperan dalam menyediakan pasar bagi pelaku usaha, menjadi alat pembayaran, settlement/kiring, membantu implementasi investasi secara lebih efisien, memitigasi risiko darisistem pembayaran konvensional dan membantu mereka yang membutuhkan untuk menabung, meminjam dana dan investasi modal (fitri, 2018).

Secara keseluruhan per Agustus 2019, *fintech* yang terdaftar dan berizin di OJK berjumlah 127. Dari jumlah tersebut yang bergerak secara konvensional sebanyak 122 atau 96,06%, beroperasi secara konvensional & syariah sebanyak 4 atau 3,94%, dan yang hanya bergerak secara syariah sebanyak 9 atau 7,87%. Perusahaan *fintech* yang menggunakan sistem operasi Android sebanyak 82 atau 64,57%, yang menggunakan sistem operasi IOS sebanyak 24 *fintech* atau 18,90%, yang menggunakan sistem operasi Andoid & IOS sebanyak 24 *fintech* atau 18,90%, sedangkan yang tidak menggunakan sistem operasi mobile berjumlah 40 *fintech* atau 31,50% (Abdillah, 2019)

Perkembangan *fintech* sangat pesat di Indonesia. *Fintech* yang pertumbuhannya paling cepat di Indonesia adalah *fintech peer-to-peer loan*. Latar belakang tingginya pertumbuhan *peer-to-peer lender* pemula di Indonesia adalah karena tingginya permintaan dana oleh masyarakat yang tidak memiliki bank. *Fintech* memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja UKM dalam meningkatkan efisiensinya. Upaya yang harus dilakukan pemerintah untuk memberikan akses pertumbuhan UKM dan memberikan pendampingan terkait *fintech*, lengkap dengan inklusi keuangan yang baik

pada komunitas khusus UKM, selain itu Pemerintah wajib memberikan lisensi yang ditujukan untuk keamanan di bidang *fintech* sehingga bahwa mereka dapat diakses lebih murah, lebih cepat, dan lebih mudah.

2.4.2 Perkembangan OVO

Uang elektronik merupakan alat pembayaran yang nilainya dalam bentuk elektronik, dimana uangnya disimpan dalam media elektronik tertentu. Tujuan uang elektronik adalah untuk memudahkan dan merasakan manfaatnya. OVO merupakan aplikasi pembayaran yang menggunakan non tunai atau yang dikenal dengan uang elektronik. PT Visionet Internasional diresmikan pada Maret 2017 yang terdaftar dan juga memiliki izin dari Bank Indonesia yang merupakan perusahaan pemegang merek aplikasi OVO. Digunakan sebagai alat transaksi yang digunakan untuk melakukan pembelian atau pembayaran dan juga sebagai alat pembayaran seperti minuman, makanan, jasa, pendidikan, asuransi dan masih banyak lagi. Cara menggunakan OVO pertama kali adalah dengan mendepositkan uang ke akun OVO kemudian saldo yang sudah masuk ke akun tersebut dapat digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran atas pembelian yang telah dilakukan. Ketika Anda telah memproses transaksi untuk pembayaran, Anda akan mendapatkan cashback berupa poin, poin tersebut akan dikumpulkan nanti. OVO memiliki berbagai keunggulan yaitu pembayaran transaksi tanpa kembalian, pengisian saldo mudah, mendapatkan berbagai diskon bagi pengguna OVO, dan kemudahan pembayaran transaksi layanan grab dan masih banyak lagi atraksi

promosi lainnya yang dapat menarik pengguna. Isi pulsa sangat mudah melalui mobile banking, ATM, minimarket dan outlet resmi (Zulhawati, 2022)

Berdasarkan data Bank Indonesia, ada 38 dompet digital atau e-wallet yang resmi terdaftar. Berdasarkan riset iPrice dan AppAnnie di katadata.co.id pada kuartal III 2018 - kuartal II 2019 yang menyebutkan bahwa OVO merupakan pengguna aktif bulanan terbesar kedua di Indonesia. OVO tetap stabil mendapatkan urutan kedua menjadi pengguna aktif bulanan. Menurut survey yang dilakukan oleh Internet Service Providers Association, OVO lebih unggul dari Gopay. ada 6,5% dari 7.000 responden yang menggunakan OVO, sedangkan Gopay 5,9%. Pada masa Pandemi, transaksi layanan OVO meningkat pesat yang mengakibatkan peningkatan pengguna sebesar 276%, kemudian pembayaran layanan pesan antar makanan meningkat sebesar 15% dan juga pada e-commerce meningkat sebesar 110% (Zulhawati, 2022).

2.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi penggunaan dan manfaat adopsi OVO

Melalui model UTAUT yang terdiri dari empat variabel inti yaitu ekpetasi kinejra (performance expentancy), ekspetasi usaha (effort expentancy), pengaruh sosial (social influence) dan fasilitas pendukung (facilitation condition), penulis melakukan penelitian menggunakan factor-faktor tersebut apakah faktor-faktor tersebut mempengaruhi penggunaan dan manfaat adopsi OVO.

2.5.1 *Net Benefit*

Dalam model keberhasilan sistem informasi, *net benefit* dipengaruhi oleh penggunaan sistem dan kepuasan pengguna dengan sistem. Net benefit merupakan

manfaat yang ditawarkan oleh sistem yang diajukan untuk memengaruhi kepuasan pengguna dan niat pengguna untuk menggunakan sistem. Keberhasilan net benefit dapat diukur seberapa besar sebuah layanan berkontribusi kepada pemangku kepentingan (DeLone dan McLean, 2003).

Karim (2011) dalam Ruminta (2020) menyatakan bahwa penilaian penanaman modal dalam proyek investasi berdasarkan *benefit* cost ratio (B/C Ratio) adalah suatu metode penilaian proyek investasi dengan menggunakan ukuran; perbandingan antara *benefit* atau *present value of proceeds* dengan present value cost atau present value of capital outlay. Proyek investasi dikatakan menguntungkan apabila perbandingan tersebut menghasilkan nilai minimal 1 atau PV Proceeds/PV Capital Outlay > 1.

Net Benefit dalam usaha e-walet diperoleh dari hasil produksi usaha berupa e-walet yang dijual. Perubahan hasil produksi dan penerimaan dapat berbeda setiap tahunnya. Hal tersebut dipengaruhi oleh biaya operasional dan terjadinya perubahan harga setiap tahunnya.

2.5.2 Penggunaan Aplikasi OVO

Intensitas dan atau frekuensi pemakai dalam menggunakan teknologi informasi. Venkatesh *et al*. (2003) dalam Sancaka dan Subagio (2014) di mana disebutkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan terhadap minat pemanfaatan sistem teknologi informasi dan penggunaannya. Konsep pengalaman pengguna disajikan oleh Norman dkk. (1995) yang menyatakan bahwa pengalaman pengguna yang sukses, yaitu memastikan kepuasan permintaan pelanggan tanpa melecehkan dan membuat bosan

para pengguna; menyediakan produk yang sederhana dan elegan bagi pelanggan untuk digunakan dengan senang hati dan bahagia; dan menyenangkan para penggunan. Park dkk. (2013) berpendapat bahwa pengalaman pengguna termasuk kegunaan, serta nilai emosional dan pengguna. Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa penggunaan layanan OVO merupakan suatu mediasi untuk mengevaluasi pengguna yang telah memiliki pengalaman dalam menggunakaan suatu sistem pembayaran yang disediakan layanan OVO untuk melakukan transaksi secara online.

2.5.3 Ekspektasi Kinerja (*Performance Ekspetancy*)

Teknologi telah menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari belakangan ini karena banyak sektor yang mengadopsi teknologi tersebut. Beberapa studi telah belajar banyak tentang adopsi teknologi. Beberapa sarjana menemukan bahwa kegunaan yang dirasakan pengguna akan berdampak pada adopsi teknologi. Ekspektasi kinerja adalah keyakinan individu bahwa teknologi akan memfasilitasi aktivitas sehari-hari (Venkatesh et al., 2003). Beberapa penelitian menemukan bahwa ekspektasi kinerja merupakan prediktor yang signifikan dalam penggunaan teknologi dalam jangka panjang. Studi-studi di bidang financial technology menjelaskan bahwa ekspektasi kinerja merupakan faktor pendorong utama dalam adopsi teknologi (Rahi et al., 2019; Olivera et al., 2016; Morosan & DeFranco, 2016; Chua et al., 2018).

2.5.4 Ekspetasi Usaha (Effort Expectancy)

Adopsi teknologi akan mudah diterima oleh penggunanya jika mereka merasakan kemudahan dalam menggunakan fitur-fitur teknologi tersebut. Menurut Venkatesh et al. (2003), ekspektasi usaha adalah kemudahan penggunaan teknologi. Ketika pengguna hanya membutuhkan sedikit usaha dalam menggunakan teknologi, mereka akan merasa lega. Berbagai penelitian sebelumnya telah membuktikan bahwa ekspektasi usaha merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi niat perilaku (Chaouali et al., 2016, Martins et al., 2014, Purnamaningsih et al., 2019). Gücin & Berk (2015) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi merupakan faktor kritis yang mendorong pengguna untuk bersedia menggunakan aplikasi dalam jangka panjang. Konsekuensinya, teknologi dalam kesehatan harus mempertimbangkan kenyamanan bagi penggunanya. Sedemikian rupa, dengan temuan dari Okumus et al. (2018), kesiapan pengguna aplikasi kesehatan akan meningkat jika merasakan kemudahan dalam mengoperasikannya. Penelitian lain mendukung hasil bahwa ekspektasi usaha di bidang teknologi kesehatan merupakan faktor yang mempengaruhi pengguna untuk menggunakan teknologi tersebut (Alam et al., 2021). Pada saat yang sama, Hamzah (2009) mengemukakan bahwa kemudahan penggunaan sistem informasi membuat orang merasa bahwa sistem itu berguna dan dengan demikian menciptakan perasaan yang menyenangkan saat bekerja dengannya.

Venkatesh dan Davis (2003) mengemukakan bahwa dengan adanya kemudahan penggunaan teknologi informasi membuat seseorang merasa bahwa sistem tersebut

berguna sehingga menimbulkan rasa nyaman dalam bekerja dengannya. Ekspektasi bisnis mengacu pada seberapa mudah bagi individu untuk menggunakan sistem informasi. Ekspektasi bisnis mewakili tiga konstruksi, termasuk kesadaran akan kegunaan (Model Penerimaan Teknologi), kompleksitas sistem (Model Pemanfaatan Komputer Pribadi), dan kemudahan penggunaan (Teori Difusi Inovasi) (Venkatesh et al. 2003).

2.5.5 Pengaruh Sosial *(Social Influence)*

Pengaruh sosial/*social influence* menurut Khusbu (2016) adalah sejauh mana lingkungan sosial yang terdiri atas keluarga, teman, maupun kerabat dapat memengaruhi seseorang untuk mengadopsi sesuatu. Indikator dalam pengukuran pengaruh sosial yaitu usia pengguna, domisili pengguna, tingkat Pendidikan, serta keaktifan seseorang dilingkungan sosial nyata maupun didunia maya (Rahman, 2017). Fungsi pengaruh sosial dalam keputusan penerimaan teknologi bersifat kompleks dan bergantung pada sejumlah variabel. Perilaku individu dipengaruhi oleh pengaruh sosial melalui tiga mekanisme: kepatuhan, internalisasi, dan identifikasi (Venkatesh & Davis, 2000). Sementara internalisasi dan identifikasi berkaitan dengan mengubah struktur kepercayaan individu dan/atau menyebabkan individu tersebut merespons potensi manfaat status sosial, mekanisme kepatuhan menyebabkan individu mengubah niatnya sebagai respons terhadap tekanan sosial; yaitu, individu bermaksud untuk mematuhi pengaruh sosial. Menurut Venkatesh, wanita biasanya lebih peka terhadap pendapat orang lain. Akibatnya, pengaruh sosial menjadi lebih berpengaruh sekaligus

menciptakan keinginan untuk mengadopsi teknologi baru (Venkatesh & Davis, 2000), namun pengaruh sosial kehilangan pengaruhnya seiring berjalannya waktu (Venkatesh & Morris, 2000).

2.5.6 Fasilitas Pendukung (*Facilitating Conditions*)

Fasilitas pendukung menggambarkan sejauh mana orang mengetahui infrastruktur organisasi dan teknologi informasi yang akan mendukung mereka untuk mengadopsi teknologi baru (Vankatesh, 2012). Dengan demikian, dalam penelitian ini, kondisi yang memfasilitasi digambarkan sebagai persepsi individu terhadap sumber daya terkait (misalnya, ponsel cerdas, aplikasi terkait *fintech*) dan dukungan (misalnya, dukungan teknis dari vendor aplikasi, generasi teknologi) saat menggunakan platform manajemen kekayaan internet. Penggunaan platform manajemen kekayaan internet memerlukan beberapa sumber daya dan pengetahuan mendasar seperti pengetahuan keuangan yang diperlukan sehingga hanya dengan kondisi yang memfasilitasi inilah individu cenderung menggunakan platform (Vankatesh, 2002).

Fasilitas pendukung menunjukkan korelasi positif yang kuat dengan niat adopsi individu. Venkatesh, Thong dan Xu (2012) menegaskan bahwa niat adopsi individu dipengaruhi oleh kondisi yang memfasilitasi. Studi selanjutnya mengkonfirmasi hubungan kausal antara perilaku terkait adopsi individu dan kondisi yang memfasilitasi. Beberapa studi menunjukkan bahwa memfasilitasi kondisi berkorelasi positif dengan niat adopsi individu. Oliveira dkk (2016) menunjukkan bahwa kondisi yang memfasilitasi mempengaruhi perilaku adopsi konsumen dalam konteks M-banking. Saat

mengeksplorasi perilaku adopsi sistem penanganan keluhan publik online, Rana et al. (2016) menunjukkan bahwa memfasilitasi kondisi secara positif dan signifikan mempengaruhi perilaku adopsi individu. Oleh karena itu, diharapkan kondisi yang memfasilitasi mempengaruhi niat adopsi individu. Top of Form

2.6 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Variabel		Metode,sampel,analisis, teori	Hasil
		Independent	Dependent		
1	Nizar (2018)	• Persepsi kegunaan • Persepsi kemudahan • Keamanan • Privasi	• Minat Perilaku Penggunaan Go-Pay	Kuantitatif dengan data penelitian (kuesioner). Jumlah sampel adalah 180 pelanggan Go-Jek yang menggunakan layanan Go-Pay. Alat pengujian yang digunakan adalah uji kualitas data, uji t dan uji koefisien determinasi dengan menggunakan alat SmartPLS.	Persepsi manfaat, kenyamanan dan keamanan yang dirasakan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan Go-Pay. Namun, perlindungan data tidak berdampak signifikan terhadap minat menggunakan Go-Pay.
2	Abbad (2013)	• Norma subjektif • Keamanan dan Kepercayaan • *Internet experience* • Kenyamanan	• Niat Perilaku	Kuantitatif dengan data penelitian (kuesioner). Sampel terdiri dari 347 konsumen yang memperkenalkan internet banking di Yordania. Analisis korelasi, uji reliabilitas dan validitas, uji-t dan analisis jalur dengan menggunakan tools yang	Norma subyektif, kenyamanan dan manfaat yang dirasakan secara signifikan mempengaruhi niat perilaku. Namun, kenyamanan yang dirasakan tidak berpengaruh signifikan terhadap niat berperilaku. Kemudahan dan kenyamanan yang dirasakan memiliki dampak yang signifikan terhadap kegunaan yang

				digunakan sebagai alat pengujian. SmartPLS.	dirasakan. Di sisi lain, standar subjektif, keamanan dan kepercayaan, dan pengalaman Internet tidak berpengaruh signifikan terhadap kegunaan yang dirasakan. Pengalaman internet dan kemudahan penggunaan berdampak signifikan pada kenyamanan yang dirasakan. Namun, keamanan dan kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kenyamanan yang dirasakan.
3.	Ariyanto dan Ni Wayan (2017)	• Ekspektasi kinerja • ekspektasi usaha • faktor sosial budaya • kondisi yang memfasilitasi • motivasi hedonis • nilai harga • kebiasaan	• Minat penggunan • perilaku pengguna	Kuantitatif Regresi berganda (Multiple Regression) SPSS 100 pengguna mobile banking di Kota Denpasar	• Ekspektasi kinerja berpengaruh positif signifikan terhadap minat penggunaan mobile banking • Ekspektasi usaha, pengaruh sosial, motivasi hedonis, nilai harga diketahui tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat penggunaan mobile banking di Kota Denpasar • kebiasaan dan minat penggunaan berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan mobile banking.
4.	Bashir dan	• Kepercayaan	• Niat Perilaku	Kuantitatif dengan data penelitian (kuesioner). Sampel yang digunakan	Item lain menunjukkan bahwa kegunaan yang dirasakan dan kenyamanan yang

	Madhavaiah (2015)	• Persepsi *Website Design* • Persepsi Kenyamanan • Pengaruh Sosial		adalah 697 pengguna online banking di India. Alat pengujian meliputi analisis faktor eksplorasi, analisis model pengukuran, uji reliabilitas dan validitas, analisis model struktural dan analisis jalur dengan menggunakan alat SPSS.	dirasakan tidak secara signifikan mempengaruhi niat perilaku. Variabel yang mempengaruhi persepsi manfaat adalah kenyamanan yang dirasakan dan kenyamanan yang dirasakan, sedangkan desain situs web yang dirasakan, dampak sosial, dan risiko yang dirasakan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap manfaat yang dirasakan. Persepsi desain web dan persepsi kegunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi kenyamanan. Namun, pengaruh sosial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kegunaan yang dirasakan.
5.	Utomo H, Jonemaro, Ananta (2017)	• *Performance expectancy* • *Effort expetancy* • *Social influence* • *Facilitating condition*	*Usabilitas* Aplikasi *Taxi Online*	Kuantitatif dengan data hasil survei (kuisioner). Sampel yang digunakan adalah sampel acak sederhana yaitu masyarakat kota Malang sekitarnya sejumlah 8 orang (4 peserta uji bagi masing-masing *taxi online* yang dievaluasi. Merode analisis yang digunakan terdiri dari evaluasi parameter *effort expectancy, effort expectancy, social influent.*	Pada penelitian ini terbukti bahwa variabel ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, motivasi hedonis dan nilai harga berpengaruh terhadap minat penggunaan *mobile banking*, serta variabel kondisi yang memfasilitasi, kebiasaan dan minat penggunaan berpengaruh terhadap perilaku penggunaan *mobile banking*.

6	Hidayati dan Ramadhani (2020)	• *Performance expectancy* • *Effort expetancy* • *Social influence* • *Facilitating condition*	*Behavioral Intention*	Peneliti menentukan sampel penelitian berdasarkan populasi. Sampel digunakan untuk mewakili keseluruhan populasi yang ada. Sampel yang digunakan oleh peneliti adalah siswa siswi SMK MVP ARS Internasional yang berada di Jl. Sekolah Internasional No.1-6, Antapani, Cicaheum, Kec. Kiaracondong, Kota Bandung sebanyak 100 siswa. Dalam penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif berupa kuesioner melalui *google form*. Kemudain data dianalisis menggunakan SPSS 22.	Berdasarkan pembahasan dan pengujian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa semua variabel pada model UTAUT berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap niat perilaku aplikasi Gojek. Hal ini menunjukkan bahwa layanan aplikasi Gojek sudah cukup baik dan dapat diterima di masyarakat.
7	Angelina *et al*. (2019)	• System Quality • Information Quality • Service Quality • Use • User Satisfaction	*Net Benefit*	Metode kuantitatif survei dengan menggunakan form, 110 pengguna Lazada, Bukalapak dan Shopee. Kemudian alat analisis yang digunakan adalah CFA dan metode Delone and Mclean	Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna, kualitas layanan pada penggunaan, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dan kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih. Sementara itu, kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan dan juga kualitas informasi untuk digunakan di Bukalapak, Lazada, dan Shopee.

2.7 Hipotesis Penelitian

2.7.1 Pengaruh Sosial Terhadap Ekspetasi Kinerja

Dalam penelitian ini ekspetasi kinerja akan digunakan untuk mediasi dari pengaruh sosial karena dari definisi ekspektasi kinerja yaitu keyakinan individu bahwa teknologi akan memfasilitasi aktivitas sehari-hari kemungkinan akan bisa berpengaruh terhadap sosial. Perusahaan atau komunitas lokal untuk menciptakan lingkungan kerja sosial yang lebih berkualitas yang dapat membawa dampak positif dan makna bagi karyawan dalam bekerja dan meningkatkan kinerjanya. Berbagai kegiatan yang dapat menimbulkan hubungan yang positif antar rekan kerja, kerukunan antar rekan kerja yang baik, dan berbagai perselisihan dapat diredam dan diselesaikan dengan cara yang baik. Beberapa kegiatan yang akan dilakukan adalah pertemuan, perjalanan atau kegiatan bersama lainnya yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas komunikasi dan kerjasama antar karyawan sehingga terjalin interaksi yang baik antar karyawan, yang berujung pada karyawan terlibat dalam perasaan kerja masing-masing. nyaman dan mampu bekerja sama dalam melakukan pekerjaan, menyelesaikan konflik atau masalah pekerjaan dengan baik, serta termotivasi secara kolektif untuk meningkatkan kualitas kinerjanya. Klaim sebelumnya didukung oleh hasil penelitian Holid dan Meialni (2018) yang menyatakan bahwa pengaruh sosial berpengaruh terhadap ekspektasi kinerja. Berdasarkan penjelasan sebelumnya, maka dapat dirumuskan hipotesi sebagai berikut:

H_1: Pengaruh sosial berpengaruh terhadap ekspektasi kinerja.

2.7.2 Pengaruh Fasilitas Pendukung Terhadap Ekspektasi kinerja

Dalam penelitian ini ekspetasi kinerja akan digunakan untuk mediasi dari fasilitas pendukung karena dari definisi ekspektasi kinerja yaitu keyakinan individu bahwa teknologi akan memfasilitasi aktivitas sehari-hari kemungkinan akan bisa berpengaruh fasilitas pendukung. Fasilitas Pendukung merupakan tingkat kepercayaan seorang bahwa infrastruktur organisasional dan teknis tersedia untuk mendukung sistem (Venkatesh dkk, 2003). Perusahaan hendaknya menyediakan fasilitas yang menyenangkan bagi karyawan dan mendukung kinerja karyawan. Penyediakan fasilitas-fasilitas tersebut, maka akan mampu menambah semangat dari kerja karyawan sehingga kerjanya dapat pula ditingkatkan. Pernyataan sebelumnya didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Thomas et al, (2013) yang menyatakan bahwa fasilitas pendukung berpengaruh terhadap ekspektasi kinerja. Berdasarkan penjelasan sebelumnya, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H_2: Fasilitas Pendukung berpegaaruh terhadap ekspektasi kinerja

2.7.3 Pengaruh Fasilitas Pendukung Terhadap Ekspetasi Usaha

Dalam penelitian ini ekspetasi usaha akan digunakan untuk mediasi dari fasilitas pendukung karena dari definisi ekspektasi kinerja yaitu kemudahan penggunaan teknologi kemungkinan akan bisa berpengaruh fasilitas pendukung.Variabel kontrol perilaku Ajzen (1991) dibagi menjadi dua konstruksi, yang terdiri dari fungsi efisiensi dan dukungan, yang selanjutnya dibagi menjadi status sumber daya dan status teknologi. Fasilitasi (fasilitasi kondisi) dipresentasikan sebagai ketersediaan sumber daya yang

dibutuhkan untuk melakukan perilaku tertentu (Triandis, 1979). Menurut Taylor dan Todd (1995), pemisahan ruang pendukung menjadi ruang sumber daya dan ruang teknologi merupakan teknik yang diperlukan. Ruang pendukung adalah pengaruh eksternal individu yang dapat memengaruhi kesuksesan bisnis. Pernyataan sebelumnya didukung oleh hasil penelitian Ariyanto (2017) bahwa dampak fasilitas pendukung berpengaruh terhadap ekspektasi bisnis. Oleh karena penjelasan sebelumnya, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H_3: Fasilitas pendukung berpegaaruh terhadap ekspektasi usaha

2.7.4 Pengaruh Sosial Terhadap Ekspetasi Usaha

Dalam penelitian ini ekspetasi usaha akan digunakan untuk mediasi daripengaruh sosial karena dari definisi ekspektasi kinerja yaitu kemudahan penggunaan teknologi kemungkinan akan bisa berpengaruh pengaruh sosial.Pengaruh sosial dapat diartikan sebagai sejauh mana seseorang dapat percaya bahwa orang lain memotivasi mereka untuk menggunakan suatu sistem teknologi baru. Pengaruh sosial yaitu faktor langsung dalam munculnya niat dalam berperilaku, jadi penting agar hubungan sosial yang baik antar karyawan memiliki dampak bisnis. Pernyataan sebelunnya didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Ariyanto (2017) yang menyatakan bahwa pengaruh sosial berpengaruh terhadap ekspetasi usaha. Berdasarkan penjelasan sebelumnya, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H4: Pengaruh sosial berpengaruh terhadap ekspektasi usaha

2.7.5 Pengaruh Ekspetasi Kinerja terhadap Penggunaan Aplikasi OVO

Ekspektasi kinerja yang lebih baik dengan penggunaan sebuah aplikasi, akan membuat perusahaan menggunakan aplikasi tersebut. Penggunaan aplikasi dinilai dapat mendukung kinerja karyawan secara keseluruhan. Pernyataan sebelumnya didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Putri dan Mahadian (2021) menyatakan ekspektasi kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pemanfaatan aplikasi. Berdasarkan penjelasan sebelumnya, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H_5: Ekspektasi kinerja berpegaaruh terhadap penggunaan aplikasi OVO.

2.7.6 Pengaruh Ekspetasi Usaha terhadap Penggunaan Aplikasi OVO

Handayani (2007) menjelaskan bahwa harapan perusahaan terletak pada user-friendly dari sistem informasi. Sementara itu, Venkatesh et. Ke. (2003) mendefinisikan variabel ini sebagai tingkat kemudahan yang terkait dengan penggunaan sistem informasi. Kemudahaan yang dirasakan oleh perusahaan membuat perusahaan tersebut tertarik menggunakan aplikasi tersebut, karena dengan penggunaan apalikasi tersebut diharapkan dapat mengembangkan usaha yang mereka jalankan. Pernyataan sebelumnya didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Putri dan Mahadian (2021) menyatakan ekspektasi usaha berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pemanfaatan aplikasi. Berdasarkan penjelasan sebelumnya, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

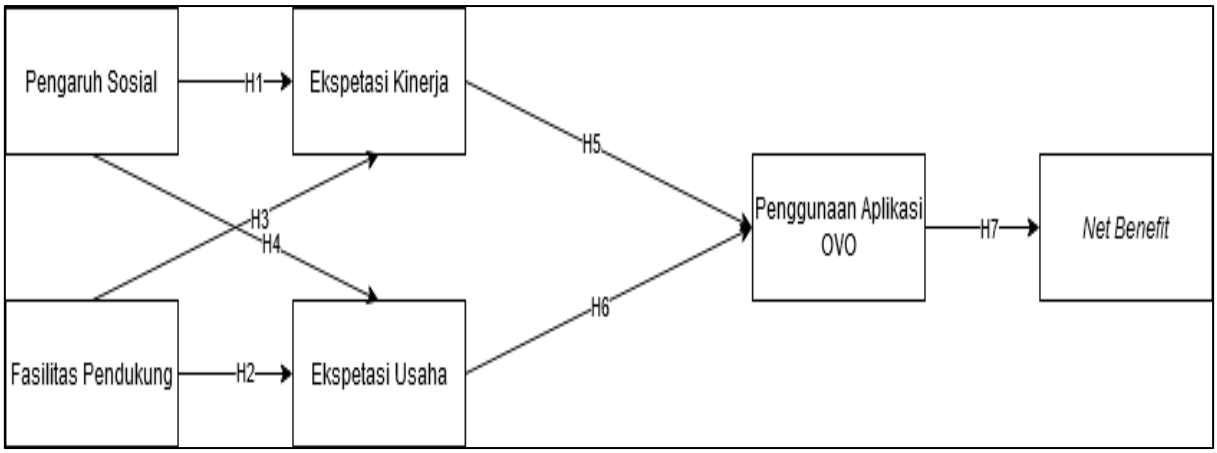
H_6: Ekspektasi usaha berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi OVO

2.7.7 Pengaruh Penggunaan Aplikasi OVO terhadap *benefit*

Net benefit merupakan suatu dampak dari penggunaan aplikasi yang dapat diartikan bahwa semakin tinggi tingkat persepsi seseorang dalam penggunaan aplikasi maka *net benefit* dapat semakin meningkat. Namun sebaliknya jika penggunaan aplikasi dipersepsikan rendah oleh seseorang maka *net benefit* juga akan semakin rendah. Hal tersebut karena dilihat dari sisi *information quality* yaitu sistem menyediakan informasi yang bermanfaat, kemudahan penggunaan, serta *service quality* yaitu provider dapat memahami kebutuhan pengguna. Penyataan tersebut didukung oleh penelitian Halawi *et al*, (2008) yang menemukan hubungan kepuasan penggunaidan manfaatibersih *(net benefit).* Pernyataan sebelumnya didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Putri dan Mahadian (2021) menyatakan penggunaan aplikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *benefit.* Berdasarkan penjelasan sebelumnya, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H_7: Penggunaan aplikasi berpegaaruh terhadap *benefit*

2.8 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Model Penelitian

BAB III

METODEiPENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Pada penelitian ini metode yang digunakan yaitu menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan data primer yang diperoleh dari survey dengan kuesioner. Kuisioner ditujukan untuk usaha kecil dan menengah yang telah menggunakan aplikasi OVO secara online melalui formulir Google.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi menurut Saunders et al (2019) mendefinisikan populasi merupakan kumpulan item dari mana sampel diambil. Populasi pada penelitian ini adalah UMKM yang dalam menjalankan bisnisnya menggunakan aplikasi OVO. Pada penelitian ini pengguna aplikasi OVO merupakan populasi dasar dan sampel dalam penelitian ini adalah UMKM yang menggunakan aplikasi OVO. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu non-probability sampling dengan teknik purposive sampling. Adapun alasan menggunakan teknik purposive sampling yaitu penelitian ini menggunakan kriteria tertentu dimana tidak semua segmen populasi memiliki kesempatan yang sama untuk menggunakan sampel penelitian (Cooper dan Schindler, 2013).

Pada penelitian dalam menentukan jumlah sampel minimal, jumlahnya diharuskan konsisten dengan jumlah pada indikator pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner, dengan asumsi n x 5 variabel amatan (indikator) adalah nx10 variabel amatan

(indikator) (Hair et al., 2019). Pada penelitian ini digunakan 24 indikator dengan 6 variabel yang mana 5 variabel tersebut merupakan variabel bebas dan 1 variabel lainnya yaitu variabel terikat. Oleh sebab itu jumlah minimal sampel yang representatif untuk penelitian ini adalah 24 x 6 = 144. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 151 sampel dengan harapan agar data lebih akurat.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data adalah penyebaran kuesioner. Kuesioner adalah instrumen penelitian yang dikirim dan diisi oleh responden dengan berbagai cara (Cooper dan Schindler, 2013). Teknik wawancara efektif bila peneliti yakin dengan variabel yang akan diukur dan apa yang diinginkan responden (Sugiyono, 2015). Berdasarkan data hasil survei, ditentukan faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan dan manfaat aplikasi OVO.

3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Variabel penelitian dapat diartikan sebagai simbol dari suatu peristiwa, atribut atau karakteristik maupun propertI yang dapat diukur dan kemudian diberi nilai. Jenis dari variabel tersebut yaitu variabel kontinu, kontrol, keputusan, dependen, dikotomis, diskrit, dummy, eksternal, independen, menengah, danimoderasi (Cooper dan Schindler, 2013). Untuk mendapatkan informasi yang berharga tersebut,peneliti menggunakan skala Likert dimana responden diminta untuk mengisi kolom yang diberikan dengan menandai nilai dari 1 sampai dengan 6. Pengisian kolom tersebut berdasarkan persepsi responden atas setiap pernyataan yang peneliti ajukan.

Responden dalam memberikan tingkat persetujuan dituangkan dalam nilai 1-6 yang mana nilai 1 memiliki arti pernyataan “sangat tidak setuju”. Nilai 1 tersebut diartikan bahwa persetujuan responden memiliki tingkat pada kuesionernya yang rendah. Sedangkan dengan nilai 6 memiliki arti bahwa penyataan “sangat setuju”. Nilai 6 tersebut menjelaskan bahwa tingkat responden dalam pernyataan kuesioner memiliki persetujuan yang tinggi.

3.4.1 Pengaruh Sosial (PS)

Pengaruh sosial didefinisikan sebagai pengaruh orang lain dalam hal mengadopsi sistem baru dan persepsi individu terhadap budaya subyektif kelompok referensi (Chuang et al., 2016; Kim et al., 2016; Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003). Seperti yang disebutkan oleh Kim et al. (2016), pengaruh sosial mempengaruhi perilaku seseorang melalui kepatuhan, internalisasi, dan identifikasi yang dikategorikan sebagai respons terhadap tekanan sosial, potensi peningkatan status sosial, dan perubahan struktur keyakinan seseorang. Penelitian Wen (2016) tentang produk terkait keuangan menunjukkan ketidakpastian; pengguna sistem baru cenderung sangat waspada dalam proses pengambilan keputusan dan melakukan banyak pemeriksaan awal. Selanjutnya, seperti yang dikemukakan oleh Wen (2016), pengaruh sosial adalah salah satu faktor utama yang mempengaruhi pendapat atau pengalaman seseorang terhadap produk *fintech* yang baru dan asing. Oliveira (2016) melakukan penelitian empiris berdasarkan model UTAUT yang menunjukkan bahwa pengaruh sosial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat perilaku untuk mengadopsi teknologi pembayaran mobile di

Portugal. Studi mereka menegaskan bahwa pengaruh sosial akan mempengaruhi niat perilaku pembayaran mobile karena individu mudah dipengaruhi oleh orang-orang di sekitar mereka (Oliveira et al., 2016). Dalam variabel ini, tiga pertanyaan diajukan untuk menjawab Venkatesh et al. (2003) Tingkat dampak sosial berbasis riset terhadap penggunaan dan manfaat aplikasi berbasis fintech dalam layanan OVO bagi UKM sertaipenelitianiNugroho, Winarnoidan Hartanto (2017) yang mana pertanyaan yang relevan tercantum dalam Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Indikator Pengaruh Sosial

No	Indikator	Sumber
1	Pelaku usaha UMKM lainnya mendukung saya menggunakan OVO.	Venkatesh *et al*. (2003) dan Nugroho, Winarno dan Hartanto (2017)
2	Pelaku usaha UMKM lainnya mendorong saya untuk menggunakan OVO.	
3	Kerabat saya yang juga pelaku usaha memengaruhi saya untuk menggunakan OVO.	
4.	Lingkungan di tempat saya berada memungkinkan dan mendukung untuk menggunakan OVO.	

3.4.2 Fasilitas Pendukung (FP)

Fsailitas pendukung didefinisikan sebagai "sejauh mana seorang individu percaya bahwa infrastruktur organisasi dan teknis ada untuk mendukung penggunaan sistem" (Vankatesh, 2003). Dalam studi ini, FP diharapkan dapat mempermudah penerimaan dan penggunaan TI yang inovatif (misalnya, layanan *fintech* dengan sistem dukungan yang dapat diakses). Oleh karena itu, TI dilengkapi dengan pengalaman yang memadai bagi pengguna dengan aksesibilitas meja bantuan dan/atau pemecahan

masalah jika terjadi masalah. Sementara Venkatesh et al (2003) mendalilkan bahwa FP memiliki efek langsung pada adopsi pengguna daripada konstruksi niat perilaku, Vankatesh (2012) berteori tentang efek langsung FP pada niat pengguna dalam model UTAUT2. Dengan demikian, FP diharapkan dapat mempengaruhi niat perilaku pengguna terhadap layanan FinTech secara langsung. Penelitian empiris telah menunjukkan bahwa FP berhubungan positif dengan niat pengguna terhadap layanan FinTech, sistem pembayaran elektronik, mobile banking, dan SI/TI lainnya (Xie *et al*, 2021,. Alkhwaldi *et al*, 2022)

Pada variabel ini, empat pertanyaan diajukan untuk mengetahui dampak layanan dukungan terhadap penggunaan dan kegunaan aplikasi berbasis tekfin dalam layanan OVO UMKM, yang berasal dari penelitian Venkatesh et al (2003) dan penelitian Winarnoidan Hartanto (2017). Pertanyaan yang relevan tercantum dalam Tabel 3.2.

Tabel 3.2 Indikator Fasilitas Pendukung

No	Indikator	Sumber
1	Pemilik UMKM memiliki pengetahuan yang diperlukan untuk menggunakan OVO.	Venkatesh *et al*. (2003) dan Nugroho, Winarno dan Hartanto (2017)
2	Saya memiliki infrastruktur akses internet yang diperlukan dalam penggunaan OVO.	
3	Saya dapat dengan mudah mendapatkan bantuan apabila kesulitan dalam menggunakan OVO.	
4.	Saya memiliki sumber daya yang diperlukan untuk menggunakan OVO.	

3.4.3 Ekspektasi Kinerja (EK)

Ekspektasi kinerja merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan TI yang inovatif akan membantunya mendapatkan manfaat yang signifikan dari penggunaan suatu sistem (Vankatesh, 2012). Seseorang percaya bahwa ekspektasi kinerja akan menggunakan IS jika sistem tersebut dapat membantu mereka meningkatkan kinerjanya (Handayani, 2007).

Pada penelitian ini menggunakan variabel tersebut akan diberikan empat pertanyaan untuk mengetahui tingkap pengaruh ekspetasi kinerja terhadap penggunaan serta manfaat yang didapat dari aplikasi berbasis *fintech* pada layanan OVO terhadap UMKM yang mana bersumber dari penelitian yang dilakukan oleh Venketesh *et al* (2003) serta penelitian Nugroho *et al* (2017). Item pertanyaan tersebut dituang pada **Tabel 3.3**.

Tabel 3.3 Indikator Ekspetasi Kinerja

No	Indikator	Sumber
1	Penggunaan layanan OVO dapat memberikan manfaat dalam menyelesaikan proses pembayaran di tempat usaha saya.	Venkatesh *et* al (2003) dan Penelitian Nugroho, Winarno, serta Hartanto (2017)
2	Penggunaan layanan OVO dapat menyelesaikan proses pembayaran dengan cepat	
3	Penggunaan layanan OVO memberikan kemudahan, membantu, serta dapat mendukung usaha saya	
4	Penggunaan layanan OVO dapat meningkatkan kinerja usaha saya	

3.4.4 Ekspektasi Usaha (EU)

Ekspetasi usaha adalah tingkat kemudahan dalam memanfaatkan teknologi inovatif. Faktor ini diharapkan memiliki dampak yang lebih signifikan pada tahap adopsi awal namun menjadi kurang penting pasca adopsi. EU adalah persepsi individu bahwa IT/IS bebas dari usaha dan kesulitan penggunaan minimal. EU mirip dengan "kontrol perilaku yang dirasakan" di TPB, "kemudahan penggunaan yang dirasakan" di TAM dan TAM 2, "kompleksitas" di IDT dan MPCU, dan "kemanjuran diri" di SCT. Dalam penelitian saat ini, EU dalam menggunakan layanan *fintech* seharusnya mudah digunakan dan dipelajari, serta tidak merepotkan (senyo, 2020). Pada variabel ini yang digunakan pada penelitian ini akan diberikan empat pertanyaan untuk mengetahui tingkat pengaruh ekspetasi usaha terhadap penggunaan serta manfaat aplikasi berbasis *fintech* pada layanan OVO Terhadap UMKM yang mana bersumber dari penelitian yang dilakukan oleh Venketesh *et al* (2003) serta penelitian Nugroho *et al* (2017). Item pertanyaan tersebut dituang pada **Tabel 3.4**.

Tabel 3.4 Indikator Ekspetasi Usaha

No	Indikator	Sumber
1	Penggunaan OVO terasa mudah bagi saya.	Venkatesh *et al*. (2003) dan penelitian Nugroho, Winarno dan Hartanto (2017)
2	Penggunaan OVO jelas dan mudah untuk dipahami.	
3	Penggunaan OVO akan mempermudah saya melakukan pembayaran transaksi.	
4	Saya merasa OVO mudah untuk digunakan.	

3.4.5 Penggunaan Aplikasi OVO (UB)

Konsep pengalaman pengguna dikembangkan oleh Norman et al. (1995) yang menyatakan bahwa pengalaman pengguna yang sukses, yaitu memastikan kepuasan kebutuhan pelanggan tanpa pengguna yang mengganggu dan membosankan; Untuk menyediakan pelanggan dengan produk yang sederhana dan elegan untuk kesenangan dan kebahagiaan; dan pengguna yang terkejut.

Pada variabel ini akan diberikan empat pertanyaan untuk mengetahui tingkat pengaruh penggunaan layanan OVO terhadap penggunaan dan manfaat aplikasi berbasis fintech pada layanan OVO Terhadap UMKM yang bersumber dari penelitian DeLone dan McLean (2003); Ke dan Su (2018); dan Urumsah (2015). Adapun item pertanyaan yang dimaksud terdapat pada **Tabel 3.5**.

Tabel 3.5 Indikator Penggunaan Aplikasi OVO

No	Indikator	Sumber
1	Saya selalu menggunakan OVO untuk bertranksaksi.	DeLone dan McLean (2003); Ke dan Su (2018); dan Urumsah (2015).
2	Saya menggunakan OVO dibandingkan menggunakan aplikasi yang lain.	
3	Saya menggunakan OVO karena mudah dipahami.	
4	Saya merasa saran dan opini dari orang lain mempengaruhi saya untuk melakukan transaksi menggunakan OVO.	

3.4.5 Penggunaan Aplikasi OVO (UB)

Konsep pengalaman pengguna disajikan oleh Norman dkk. (1995) yang menyatakan bahwa pengalaman pengguna yang sukses, yaitu memastikan kepuasan permintaan pelanggan tanpa melecehkan dan membuat bosan para pengguna; menyediakan produk yang sederhana dan elegan bagi pelanggan untuk digunakan dengan senang hati dan bahagia; dan menyenangkan mengejutkan para pengguna.

Pada variabel ini akan diberikan empat pertanyaan untuk mengetahui tingkat pengaruh penggunaan layanan OVO terhadap penggunaan dan manfaat aplikasi berbasis *fintech* pada layanan OVO Terhadap UMKM yang bersumber dari penelitian DeLone dan McLean (2003); Ke dan Su (2018); dan Urumsah (2015). Adapun item pertanyaan yang dimaksud terdapat pada **Tabel 3.5**.

Tabel 3.6 Indikator Penggunaan Aplikasi OVO

No	Indikator	Sumber
1	Saya selalu menggunakan OVO untuk bertranksaksi.	DeLone dan McLean (2003); Ke dan Su (2018); dan Urumsah (2015).
2	Saya menggunakan OVO dibandingkan menggunakan aplikasi yang lain.	
3	Saya menggunakan OVO karena mudah dipahami.	
4	Saya merasa saran dan opini dari orang lain mempengaruhi saya untuk melakukan transaksi menggunakan OVO.	

3.4.6 *Net Benefit* (NB)

Manfaat bersih adalah pencapaian dimana individu dan organisasi mendapatkan manfaat langsung dari penggunaan sistem informasi (Isaac, 2017). Pengaruh penggunaan sistem terhadap kesuksesan individu yang merupakan keuntungan bersih telah dipelajari oleh beberapa peneliti. Manfaat bersih adalah arah yang paling penting untuk penelitian masa depan dalam konteks penggunaan teknologi yang sebenarnya. Studi sebelumnya menemukan bahwa penggunaan sistem berdampak positif pada keuntungan bersih (Danuarta, 2019)

Pada variabel ini akan diberikan empat pertanyaan untuk mengetahui tingkat pengaruh *net benefit* terhadap penggunaan serta manfaat aplikasi berbasis *fintech* pada layanan OVO Terhadap UMKM yang mana bersumber dari penelitian yang dilakukan oleh Venketesh *et al* (2003) serta penelitian Nugroho *et al* (2017). Item pertanyaan tersebut dituang pada **Tabel 3.6**.

Tabel 3.6 Indikator *Net Benefit*

No	Indikator	Sumber
1	Penggunaan layanan OVO dapat mengurangi waktu yang saya perlukan dalam transaksi pembayaran.	DeLone dan McLean (2003); Ke dan Su (2018); dan Urumsah (2015).
2	Menggunakan layanan OVO dapat meningkatkan layanan bertransaksi menjadi lebih efisien dan efektif.	
3	Penggunaan layanan OVO dapat meningkatkan keuntungan saya dalam transaksi pembayaran (contoh: lebih hemat, *cashback*).	

4	Aplikasi OVO secara keseluruhan dapat membantu saya untuk bertransaksi pembayaran secara *online*.	

3.5 Metode Analisis

3.5.1 Metode dan Alat Analisis Data

Pada penelitian ini data dikumpulkan melalui kuesioner ditujukan kepada masyarakat pengguna layanan *fintech*, khususnya pengguna layanan crowdfunding. Data tersebut lalu dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif. Kemudian penelitian di uji hipotesis dengan model analisis kuantitatif. Penelitian kuantitatif dianalisis dengan metode partial least square (PLS) menggunakan SmartPLS 3.2.9. Terdapat dua model dalam PLS. Pertama, model struktural (biasa disebut *inner model*). Model ini menampilkan hubungan atau jalur antar konstruk yang ada. Kedua adalah model pengukuran (biasa disebut *outer model*). Model ini menampilkan hubungan antara konstruk dan variabel indikator (Hair *et al*., 2017).

3.5.2 Model Pengukuran *(Outer Model)*

3.5.2.1 Uji Validitas

Uji validitas merupakan sejauh mana proses penelitian itu akurat dan dapat mencerminkan kondisi yang terjadi sebenarnya (Sreejesh *et al*., 2013). Variabel yang akan diuji di penelitian ini yaitu harapan kinerja, harapan upaya, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, empati, kepercayaan, kualitas informasi, persepsi keamanan, dan persepsi privasi. Terdapat dua macam uji validitas, yaitu validitas konvergen (c*onvergent validity*) dan validitas diskriminan (*discriminant validity*). Untuk

mengevaluasi validitas konvergen dari konstruksi reflektif dapat dilihat dari nilai *outer loadings* dari tiap-tiap indikator dan nilai A*verage Variance Extracted* (AVE). Nilai *outer loadings factor* harus lebih besar dari 0,708. Sedangkan nilai AVE harus lebih besar dari 0,5 (Hair *et al*., 2017).

3.5.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas mengacu pada sejauh mana pengukuran suatu instrumen tertentu bebas dari kesalahan sehingga dapat memberikan hasil yang konsisten (Sreejesh et al., 2013). Sebuah survei dianggap dapat diandalkan ketika tanggapan dari responden konsisten dari waktu ke waktu (Ghozali, 2016). Terdapat beberapa metode dalam mengukur konsistensinya, salah satunya adalah composite reliability. Skor reliabilitas komposit berkisar dari 0 hingga 1, dengan skor yang lebih tinggi menunjukkan reliabilitas yang lebih tinggi. Dalam penelitian eksploratif, nilai *composite reliability* 0,60 hingga 0,70 dapat diterima. Sedangkan pada penelitian tahap lanjut, nilai antara 0,70 hingga 0,90 dianggap memuaskan (Hair *et al.*, 2017).

3.5.3 Model Struktural (*Inner Model*)

3.5.3.1 Uji t-Test

Dalam percobaan, penerapan data terhadap hipotesis nol diuji dengan menggunakan statistik. Tes statistik ini didasarkan pada probabilitas data yang lebih ekstrem atau acak dan pada dasarnya mengukur probabilitas bahwa data tersebut konsisten dengan hipotesis nol. Semakin rendah probabilitas (disebut sebagai nilai-p), semakin besar kesepakatan statistik dengan hipotesis nol. Ketika probabilitas ini lebih

besar dari nilai tertentu (biasanya p=0,05), hipotesis nol biasanya diterima dan hipotesis ditolak. Jika probabilitasnya kurang dari atau sama dengan nilai yang diberikan (biasanya p=0,05), hal ini menunjukkan bahwa hipotesis dapat diterima (Saunders et al., 2019).

3.5.3.2 Uji R^2

Koefisien determinasi memberikan kemungkinan pada peneliti menilai kekuatan hubungan antara variabel dependen numerik serta satu variabel independent numerik. Koefisien ini digunakan dalam ukuran seberapa baik predictor persamaan dalam regresi peneliti nantinya. Persamaan predictor dikatakan sempurna maka koefisiennya adalah 1. Namun jika hanya dapat memprediksi 50 persen saja maka koefisiennya akan menjadi 0,5. Serta jika persamaan tersebut tidak terdapat variasi, koefisien determinasi akan menjadi 0 (Saunders *et al.*, 2019).

3.5.3.3 Uji Goodness of Fit (GoF)

Uji Goodness of Fit (GoF) diartikan seberapa baik model yang didefinisikan secara matematis mereproduksi matriks kovarian yang diamati antara item indikator, yaitu kesamaan matriks kovarian yang diamati dan diperkirakan (Hair et al., 2019). Nilai GoF antara 0 dan 1, nilai komunitas yang direkomendasikan adalah 0,50 dan nilai R2 adalah 0,10 GoF kecil, 0,25 GoF sedang, 0,36 GoF besar (Ghozali dan Latan 2015).

BAB IV
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran umum obyek penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelaku UMKM yang merupakan konsumen layanan OVO yang ada di Yogyakarta. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu non-probability sampling dengan teknik purposive sampling. Karena kriteria tertentu yang digunakan dalam penelitian ini dimana tidak semua populasi memiliki kesempatan yang sama untuk menggunakan sampel penelitian, maka digunakan teknik sampling target. Sampel penelitian ini meliputi 151 sampel.

4.2 Deskriptif Responden

Deskriptif responden dalam penelitian ini menggambarkan atau mendiskripsikan pengguna OVO, jenis kelamin, bidang usaha, jenjang pendidikan, omset perbulan. Deskripsi responden disajikan pada tabel 4.1, 4.2, 4.3, 4.4 dan 4.5, dalam bentuk persentase sebagai berikut:

4.2.1 Pengguna OVO

Deskriptif pengguna OVO dalam penelitian ini digunakan untuk mendiskripsikan pengguna OVO responden. Deskriptif pengguna OVO dalam penelitian dapat dilihat pada tabel 4.1.

Tabel 4.1 Hasil Deskriptif Pengguna OVO

Pengguna OVO	**Frekuensi**	**Persentase**
Tidak	0	0
Ya	151	100

Sumber: Data Primer, Diolah (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa yang mengunakan OVO berjumlah 151 orang dengan persentase 100% dan yang tidak mengggunakan OVO berjumlah 0 orang dengan persetase 0%. Jadi semua pelaku UMKM menggunakan OVO.

4.2.2 Jenis Kelamin

Deskriptif jenis kelamin dalam penelitian ini digunakan untuk mendiskripsikan jenis kelamin responden. Deskriptif jenis kelamin dalam penelitian dapat dilihat pada tabel 4.2.

Tabel 4.2 Hasil Deskriptif Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	**Frekuensi**	**Persentase**
pria	138	91
wanita	13	9

Sumber: Data Primer, Diolah (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa yang berjenis kelamin pria berjumlah 138 orang dengan persentase 91% dan yang berjenis kelamin wanita

berjumlah 13 orang dengan persetase 9%. Jadi sebagian besar pelaku UMKM berjenis kelamin pria.

4.2.3 Bidang Usaha

Deskriptif bidang usaha dalam penelitian ini digunakan untuk mendiskripsikan bidang usaha responden. Deskriptif bidang usaha dalam penelitian dapat dilihat pada tabel 4.3.

Tabel 4.3 Hasil Deskriptif Bidang Usaha

Bidang Usaha	**Frekuensi**	**Persentase**
Bisnis Agribisnis	4	2,65
Bisnis Fashion	10	6,62
Bisnis Kuliner	130	86,09
Bisnis Otomotif	7	4,64

Sumber: Data Primer, Diolah (2022)8

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa bidang bisnis agribisnis berjumlah 4 orang dengan persentase 2,65% , bidang usaha bisnis fashion berjumlah 10 orang dengan persentase 6,62% , bidang usaha bisnis kuliner berjumlah 130 orang dengan persentase 86,09% , dan bidang usaha bisnis otomotif berjumlah 7 orang dengan persentase 4,64% . Jadi sebagian besar pelaku UMKM adalah bisnis kuliner.

4.2.4 Pendidikan Terakhir

Deskriptif pendidikan terakhir dalam penelitian ini digunakan untuk mendiskripsikan pendidikan terakhir responden. Deskriptif penididikan terakhir dalam penelitian dapat dilihat pada tabel 4.4.

Tabel 4.4 Hasil Deskriptif Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	**Frekuensi**	**Persentase**
S1	101	66,9
SMA	50	33,1

Sumber: Data Primer, Diolah (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa pendidikan terakhir S1 berjumlah 101 orang dengan persentase 66,9% dan pendidikan terakhir SMA berjumlah 50 orang dengan persentase 33,1% . Jadi sebagian besar pelaku UMKM berpendidikan terakhir S1.

4.2.5 Omzet Perbulan

Deskriptif omzet perbulan dalam penelitian ini digunakan untuk mendiskripsikan omzet perbulan responden. Deskriptif penididikan terakhir dalam penelitian dapat dilihat pada tabel 4.5.

Tabel 4.5 Hasil Deskriptif Omzet Perbulan

Omzet Perbulan	**Frekuensi**	**Persentase**
0-1 Juta Rupiah	3	2
1-10 Juta Rupiah	64	42,4
Lebih dari 10 Juta Rupiah	84	55,6

Sumber: Data Primer, Diolah (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa omzet 0-1 juta rupiah berjumlah 3 orang dengan persentase 2% , omzet 1-10 juta rupiah berjumlah 64 orang dengan persentase 42,4% , dan omzet lebih dari 10 juta rupiah berjumlah 84 orang dengan persentase 55,6%. Jadi sebagian besar pelaku UMKM omzet lebih dari 10 juta rupiah.

4.3 Deskriptif Variabel Penelitian

Langkah selanjutnya adalah mengetahui cara mengevaluasi variabel yang digunakan. Analisis deskriptif bertujuan untuk mengetahui sifat-sifat objek dari data yang diperoleh. Hasil analisis ini didasarkan pada tanggapan responden terhadap pernyataan dari survei online. Penjelasan analisis ini berdasarkan mean, nilai terendah = 1, nilai tertinggi = 6 dan gap 0,83. Dengan ketentuan tersebut, maka nilai *range* dalam penelitian kuesioner ditetapkan sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju = 1 - 1,83

Tidak Setuju = 1,84 - 2,66

Agak Tidak Setuju = 2,67 – 3,49

Agak Setuju = 3,50 – 4,32

Setuju = 4,33 – 5,15

Sangat Setuju = 5,16 – 6,00

Hasil analisis deskriptif tersebut diperoleh dengan menggunakan *software* Microsoft Excel 365. Hasil dari pengaruh sosial, fasilitas pendukung, ekspetasi kinerja, ekspetasi usaha, penggunaan aplikasi OVO, dan *net benefit* dapat dilihat pada Tabel 4.6 berikut.

Tabel 4.6 Hasil Analisis Deskriptif

	N	**Minimum**	**Maksimum**	***Mean***	***Std. Deviation***
Pengaruh sosial	151	2	6	5,385	0,670
Fasilitas Pendukung	151	2	6	5,403	0,664
Ekspetasi Kinerja	151	1	6	5,408	0,679
Ekspetasi Usaha	151	1	6	5,427	0,663
Penggunaan Aplikasi OVO	151	1	6	5,004	0,974
Net Benefit	151	1	6	5,450	0,663

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Berdasarkan hasil analisis jawaban 151 responden dalam penelitian ini, diperoleh hasil minimum, maksimum, rata-rata (mean), standar deviasi (standar deviasi)

dari masing-masing variabel. Nilai minimum pengaruh sosial adalah 2 dan nilai maksimum adalah 6. Rerata dari variabel-variabel tersebut adalah 5,385 dan standar deviasinya adalah 0,670.

Pada variabel fasilitas pendukung memiliki nilai minimum sebesar 2 dan nilai maksimum sebesar 6. Rata-rata pada variabel ini adalah sebesar 5,403 yang mana merupakan nilai rata-rata tertinggi di antara variabel lainnya serta standar deviasi sebesar 0,664. Dengan nilai rata-rata yang ada, dapat diasumsikan bahwa rata-rata responden sangat setuju pada pernyataan yang diberikan dalam kuesioner mengenai fasilitas pendukung terhadap ekspetasi kinerja dan eskpetasi usaha.

Variabel ekspetasi kinerja memiliki nilai minimum sebesar 1 dan nilai maksimum sebesar 6. Rata-rata pada variabel ini adalah sebesar 5,408 dan standar deviasi sebesar 0,679. Dengan nilai rata-rata yang ada, dapat diasumsikan bahwa rata-rata responden sangat setuju pada pernyataan yang diberikan dalam kuesioner mengenai ekspetasi kinerja terhadap penggunaan aplikasi OVO.

Variabel ekspetasi usaha memiliki nilai minimum sebesar 1 dan nilai maksimum sebesar 6. Rata-rata pada variabel ini adalah sebesar 5,427 dan standar deviasi sebesar 0,663. Dengan nilai rata-rata yang ada, dapat diasumsikan bahwa rata-rata responden sangat setuju pada pernyataan yang diberikan dalam kuesioner mengenai ekspetasi usaha terhadap penggunaan aplikasi OVO.

Variabel penggunaan aplikasi OVO memiliki nilai minimum sebesar 2 dan nilai maksimum sebesar 6. Rata-rata pada variabel ini adalah sebesar 5,004 dan standar deviasi sebesar 0,974. Dengan nilai rata-rata yang ada, dapat diasumsikan bahwa rata-rata responden setuju pada pernyataan yang diberikan dalam kuesioner mengenai penggunaan aplikasi OVO terhadap *net benefit*.

Pada variabel *net benefit* memiliki nilai minimum sebesar 1 dan nilai maksimum sebesar 6. Rata-rata pada variabel ini adalah sebesar 5,450 dan standar deviasi sebesar 0,663. Dengan nilai rata-rata yang ada, dapat diasumsikan bahwa rata-rata responden sangat setuju pada pernyataan yang diberikan dalam kuesioner mengenai *net benefit.*

4.4 Uji Instrumen Penelitian

Uji instrumen penelitian terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas. Uji ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana tingkat validitas dan reliabilitas pada masing-masing instrumen penelitian.

4.4.1 Uji Validitas

4.4.1.1 Uji Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Uji validitas konvergen pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *software* SmartPLS 3.2.9. Untuk mengevaluasi validitas konvergen dari konstruksi reflektif, peneliti mempertimbangkan nilai *outer loadings* dari tiap-tiap indikator dan nilai A*verage Variance Extracted* (AVE). Tingginya nilai *outer loadings* dari suatu konstruk menunjukkan indikator terkait memiliki banyak kesamaan. Dalam rangka

memenuhi uji tersebut, maka nilai *outer loadings factor* harus lebih besar dari 0,708. Sedangkan ukuran secara umum untuk menetapkan validitas konvergen pada tingkat konstruk adalah A*verage Variance Extracted* (AVE). Nilai AVE harus lebih besar dari 0,5. Hal itu menunjukkan bahwa dalam rata-ratanya konstruk telah mampu menjelaskan setengah dari varians indikatornya (Hair *et al*., 2017). Hasil uji validitas konvergen awal disajikan dalam Tabel 4.7.

Tabel 4.7 *Uji Validitas Konvergen*

Variabel	**Kode**	**Outer Loading**	**AVE**
Pengaruh Sosial	PS1	0,835	0,673
	PS2	0,794	
	PS3	0,817	
	PS4	0,834	
Fasilitas Pendukung	FP1	0,804	0,660
	FP2	0,817	
	FP3	0,797	
	FP4	0,830	
Ekspetasi Kinerja	EK1	0,841	0,689
	EK2	0,833	
	EK3	0,848	
	EK4	0,797	
Ekpetasi Usaha	EU1	0,796	0,682

	EU2	0,819	
	EU3	0,864	
	EU4	0,821	
Pengunaan Aplikasi OVO	UB1	0,804	0,638
	UB2	0,784	
	UB3	0,840	
	UB4	0,766	
Net Benefit	NB1	0,876	0,690
	NB2	0,803	
	NB3	0,839	
	NB4	0,802	

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Hasil pengujian validitas konvergen tahap akhir menunjukkan bahwa nilai *outer loadings* dari setiap item indikator telah lebih besar dari 0,708. Sehingga dapat diartikan nilai *outer loadings* telah valid dan memenuhi validitas konvergen. Sementara untuk nilai AVE yang diperoleh telah melewati level minimal yang disyaratkan yaitu 0,50. Dengan demikian, konstruk reflektif telah memiliki tingkat validitas konvergen yang tinggi.

4.4.1.2 Uji Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Validitas diskriminan merupakan sejauh mana suatu konstruk dapat benar berbeda dari konstruk lainnya. oleh sebab itu, dalam menentukan validitas diskriminan menunjukan bahwa konstruk tersebut unik serta mampu menangkap sustu fenomena

yang tidak dapat diwakili oleh konstruk lain dalam permodelan. Dua ukuran dapat digunakan untuk mengukur validitas diskriminan, skor *cross-loading* serta kriteria *fornell-larcker*.

Cross-loading yaitu cara untuk menilai selektivitas indikator. Nilai indikator struktur terkait harus lebih besar dari nilai beban transversal struktur lainnya. Berikut hasil nilai beban geser yang diperoleh ditunjukkan pada Tabel 4.9.

Tabel 4.8 *Cross-Loading*

	EK	EU	FP	NB	PS	UB
EK1	0,841	0,702	0,569	0,479	0,487	0,377
EK2	0,833	0,599	0,524	0,453	0,449	0,350
EK3	0,848	0,621	0,434	0,482	0,417	0,428
EK4	0,797	0,563	0,371	0,414	0,439	0,367
EU1	0,575	0,796	0,554	0,466	0,559	0,355
EU2	0,629	0,819	0,536	0,510	0,584	0,342
EU3	0,678	0,864	0,550	0,573	0,630	0,370
EU4	0,597	0,821	0,563	0,518	0,534	0,350
FP1	0,519	0,581	0,804	0,579	0,633	0,272
FP2	0,485	0,515	0,817	0,509	0,567	0,271
FP3	0,424	0,529	0,797	0,560	0,678	0,378
FP4	0,440	0,537	0,830	0,534	0,570	0,275
NB1	0,565	0,625	0,619	0,876	0,600	0,389
NB2	0,446	0,437	0,539	0,803	0,523	0,311
NB3	0,435	0,517	0519	0,839	0,541	0,334
NB4	0,362	0,483	0,555	0,802	0,555	0,289
PS1	0,488	0,631	0,630	0,522	0,835	0,330
PS2	0,392	0,517	0,576	0,569	0,794	0,347
PS3	0,433	0,581	0,623	0,567	0,817	0,398
PS4	0,452	0,558	0,641	0,543	0,834	0,397
UB1	0,488	0,469	0,429	0,460	0,584	0,804
UB2	0,297	0,298	0,275	0,299	0,251	0,784

UB3	0,322	0,275	0,195	0,221	0,223	0,840
UB4	0,249	0,211	0,138	0,170	0,173	0,766

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Tabel 4.8 menunjukkan bahwa nilai cross-loading konstruk total antara elemen kalimat hasil dan konstruk lebih besar daripada nilai cross-loading korelasi antara elemen konstruk dengan konstruk lainnya. Dengan demikian, semua indikator penelitian yang digunakan valid dan memenuhi Discriminant Validity.

Pengukuran kedua dalam mengukur validitas diskriminan adalah dengan menggunakan kriteria *Fornell-Larcker*. Dilakukan dengan cara membandingkan akar kuadrat dengan nilai AVE dengan korelasi variabel laten. Secara khusus, akar kuadrat dari setiap AVE konstruk harus lebih besar dari korelasi tertingginya dengan konstruk lainnya. Pendekatan alternatif untuk mengevaluasi hasil kriteria *Fornell-Larcker* adalah menentukan apakah AVE lebih besar daripada korelasi kuadrat dengan konstruk lainnya. Berikut merupakan hasil uji kriteria *Fornell-Larcker* yang disajikan pada Tabel 4.9.

Tabel 4.9 *Fornell-Larcker*

	EK	EU	FP	NB	PS	UB
EK	0,830					
EU	0,752	0,826				
FP	0,577	0,667	0,812			
NB	0,552	0,627	0,673	0,831		
PS	0,540	0,700	0,754	0,669	0,820	
UB	0,458	0,429	0,366	0,402	0,448	0,799

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Tabel 4.10 menunjukkan hasil evaluasi kriteria Fornell-Larcker dengan akar pangkat dua konstruk reflektif AVE pada diagonal dan korelasi antar konstruk. Misalnya, nilai EK konstruk reflektif adalah 0,830 untuk akar kuadrat AVE-nya, yang harus dibandingkan dengan semua nilai korelasi di kolom EK. Dari Tabel 4.10 tersebut dapat disimpulkan bahwa semua konstruk valid dan memenuhi uji validitas diskriminan. Secara keseluruhan, nilai *cross-loading* serta kriteria *Fornell-Larcker* memberikan bukti validitas diskriminan konstruk dari penelitian ini.

4.4.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dari konstruk-konstruk yang ada, biasanya dinilai dari nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability*. Tetapi PLS-SEM memprioritaskan indikator sesuai dengan reliabilitasnya masing-masing. Karena keterbatasan *cronbach's alpha*, secara teknis lebih tepat untuk menerapkan ukuran yang berbeda dari keandalan konsistensi internal, yang disebut sebagai keandalan komposit (*composite reliability*).

Nilai *composite reliability* bervariasi antara 0 sampai dengan 1, semakin tinggi nilainya menunjukkan bahwa tingkat reliabilitasnya lebih tinggi. Dalam penelitian eksploratif, nilai *composite reliability* 0,60 hingga 0,70 dapat diterima. Sedangkan pada penelitian tahap lanjut, nilai antara 0,70 hingga 0,90 dianggap memuaskan. Berikut merupakan nilai *composite reliability* dari masing-masing konstruk yang disajikan pada Tabel 4.10.

Tabel 4.10 *Composite Reliability*

Variabel	*Composite Reliability*
Pegaruh Sosial (PS)	0,892
Fasilitas Pendukung (FP)	0,886
Ekspetasi Kinerja (EK)	0,899
Ekpetasi Usaha (EU)	0,885
Penggunaan Aplikasi OVO (UB)	0,876
Net Benefit (NB)	0,899

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Tabel 4.10 diketahui bahwa nilai *composite reliability* dari masing-masing konstruk seluruhnya memiliki nilai lebih dari 0,60. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh konstruk telah memenuhi nilai *composite reliability*, sehingga seluruh konstruk dalam penelitian ini dinyatakan dapat diandalkan.

4.5 Menilai Model Struktur Hasil Penelitian

Model struktur merupakan hubungan yang menggambarkan antara variabel laten berdasarkan teori substantif atau variabel yang telah dihipotesiskan sebelumnya. Pada Tabel 4.11 disajikan hasil pengolahan data dari variabel-variabel yang digunakan.

Tabel 4.11 *Result for Inner Weights*

	Original Sample (O)	***Sample Mean (M)***	***Standard Deviation (STDEV)***	***T Statistics (|O/STDEV|)***

PS ->EK	0,244	0,248	0,140	1,739
FP -> EK	0,393	0,380	0,153	2,575
FP -> EU	0,323	0,307	0,116	2,774
PS -> EU	0,456	0,463	0,102	4,481
EK -> UB	0,312	0,307	0,124	2,510
EU -> UB	0,195	0,211	0,120	1,621
UB -> NB	0,402	0,428	0,106	3,794

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Sedangkan uji *R-Square* digunakan untuk menentukan proporsi atau persentase total variasi dalam variabel dependen yang diterangkan oleh variabel independen. Nilai *R-Square* berkisar antara 0 hingga 1, semakin tinggi hasil yang diperoleh menunjukkan tingkat akurasi prediksi semakin tinggi. Berikut disajikan hasil nilai *R-Square* pada Tabel 4.12.

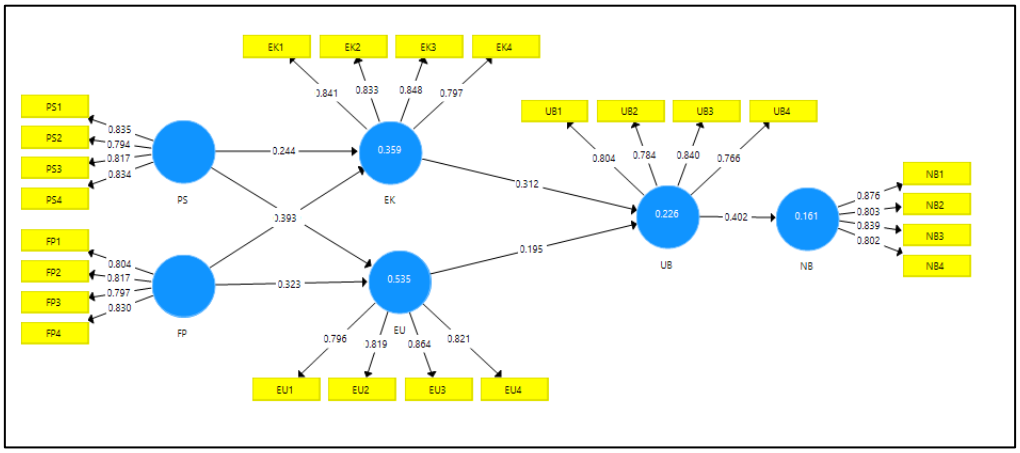
Tabel 4.12 Nilai *R-Square*

	R Square
Ekspetasi Kinerja	0,359
Ekspetasi Usaha	0,535
Net Benefit	0,161
Penggunaan Aplikasi OVO	0,226

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Tabel 4.12 menunjukkan nilai R-squared ekspektasi kinerja sebesar 0,359, yang menunjukkan bahwa prediksi model tergolong sedang. Untuk ekspektasi bisnis, hasil 0,535 menunjukkan bahwa perkiraan model dianggap sedang. Penggunaan aplikasi

OVO memberikan skor 0,226 yang menunjukkan bahwa prediksi model dinilai lemah. Yang terakhir memiliki keuntungan bersih 0,161, menunjukkan bahwa prediksi model dianggap lemah. Gambar 4.14 berikut menunjukkan model struktural hasil penelitian.



Gambar 4.1 Gambar Model Persamaan Struktural

4.6 Pengujian Hipotesis

Dari berbagai hasil analisis yang telah disajikan, diperoleh hasil pengujian dari hipotesis yang telah dikemukakan sebelumnya. Hasil pengujian hipotesis tersebut disajikan pada Tabel 4.13 berikut.

Tabel 4.13 Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	**Hubungan**	***Original Sample (O)***	***T Statistics (|O/STDEV|)***	**Hasil**

H1	PS ->EK	0,244	1,739	Tidak Didukung
H2	FP -> EK	0,393	2,575*	Didukung
H3	FP -> EU	0,323	2,774**	Didukung
H4	PS -> EU	0,456	4,481***	Didukung
H5	EK -> UB	0,312	2,510*	Didukung
H6	EU -> UB	0,195	1,621	Tidak Didukung
H7	UB -> NB	0,402	3,794***	Didukung

Signifikansi: *p < 0.05; ** p<0,01; ***p<0,001
Sumber: Data Primer Diolah, 2022.

Hasil pengujian hipotesis pada Tabel 4.14 diperoleh dengan membandingkan hasil dari t-statistik (t-hitung) dengan t-tabel dengan menggunakan nilai t-tabel pada penelitian ini sebesar 1,962. Oleh sebab itu diperoleh hasil bahwa fasilitas pendukung berpengaruh signifikan terhadap ekspetasi kinerja dan ekspetasi usaha. Diperoleh juga bahwa pengaruh sosial berpengaruh terhadap ekspetasi usaha. Hal tersebut juga berlaku untuk penggunaan aplikasi OVO yang berpengaruh positif terhadap *net benefit.* Dari 7 hipotesis, 5 hipotesis didukung dan 2 hipotesis tidak didukung. Berikut merupakan pembahasan rinci hasil pengujian dari masing-masing hipotesis.

4.6.1 Pengaruh Sosial berpengaruh terhadap Ekspetasi Kinerja

Hipotesis H1 menyatakan bahwa terdapat hubungan positif antara pengaruh sosial dan ekspetasi kinerja. Namun, hasil pengolahan dari data yang dilakukan diketahui bahwa *original sample estimate* variabel pengaruh sosial terhadap ekspetasi

kinerja sebesar 0,244 dengan t hitung sebesar 1,739. Nilai 0,244 tersebut menandakan bahwa terdapat arah hubungan positif antara pengaruh sosial dan ekspetasi kinerja. Sedangkan dapat diketahui juga jika t hitung (1,739) < *t table* (1,962). Hal tersebut mengindikasikan bahwa hipotesis pertama yang menyatakan bahwa "H1: Pengaruh sosial berpengaruh positif terhadap ekspetasi kinerja pada layanan OVO terhadap UMKM" tidak didukung.

Hipotesis H1 tidak didukung. Temuan ini menunjukkan bahwa pengaruh sosial tidak berhubungan dengan ekspetasi kinerja. Hal tersebut bertentangan terhadap pengaruh sosial yang berpengaruh terhadap ekspetasi kinerja dikarenakan sosial influence memiliki arti orang-orang yang dianggapnya penting dapat memberikan kepercayaan untuk menggunakan sistem yang baru (Venkatesh *et al*., 2003). Para pelaku usaha UMKM dapat saling memengaruhi dalam penggunaan *fintech* seperti halnya OVO karena terdapat sesuatu hal yang bermanfaat (Nugroho et al., 2017). Hal tersebut didukung oleh hasil penelitian Slamet Andi P (2015) menyatakan bahwa seseorang dapat terpengaruh oleh pengaruh sosial disekitarnya dalam melakukan sesuatu hal salah satunya minat menggunakan sistem informasi secara *online*. Selain itu juga ada studi yang menginvestigasi pengaruh sosial pada keinginan untuk menggunakan teknologi salah satunya pada kinerja dalam sistem *fintech* (Alkhunaizan et al, 2012).

Penggunaan *fintech* salah satunya layanan OVO dapat memberikan manfaat dalam berbisnis khususnya bagia usaha kecil dikarenakan penggunaan *fintech* akan memperoleh kemudahan transaksi bahkan sampai dapat memperoleh pinjaman dana

secara online. Era digitalisasi yang semakin berkembang saat ini mendorong setiap orang salah satunya pelaku usaha dituntut dinamis dalam pengembangan sistem usahanya sehingga dengan pengaruh sosial tersebutlah pelaku usaha memiliki minat mengikuti jejak pelaku usaha lain yang mendapatkan manfaat dari *fintech* itu sendiri salah satunya layanan OVO. Namun seiring berjalannya waktu semakin banyak berkembang *fintech* di Indonesia yang mana layanan OVO menjadi peringkat kedua terbanyak penggunanya di Indonesia (Achiriani dan Hasbi, 2021). Semakin banyaknya pesaing *fintech* itulah yang kemungkinan menjadi penyebab ekspetasi kinerjanya menjadi tidak maksimal (Ozili, 2018).

4.6.2 Pengaruh Fasilitas Pendukung terhadap Ekspetasi Kinerja

Hipotesis H2 menyatakan bahwa terdapat hubungan positif antara fasilitas pendukung dan ekspetasi kinerja. Hasil pengolahan data yang dilakukan, diketahui bahwa *original sample estimate* variabel fasilitas pendukung terhadap ekspetasi kinerja sebesar 0,393 dengan t hitung sebesar 2,575. Nilai 0,393 tersebut mengindikasikan bahwa terdapat arah hubungan positif antara fasilitas pendukung dan ekspetasi kinerja. Sedangkan diketahui juga bahwa t hitung (2,575) > *t table* (1,962). Hal ini mengindikasikan bahwa hipotesis kedua yang menyatakan bahwa "H2: Fasilitas pendukung berpengaruh positif terhadap Ekspetasi kinerja pada layanan OVO terhadap UMKM" didukung.

Hipotesis H2 didukung. Temuan ini menunjukkan bahwa fasilitas pendukung berhubungan positif dengan ekspetasi kinerja. Hal ini mengindikasikan bahwa fasilitas

pendukung memberikan manfaat bahwa *fintech* layanan OVO dapat membantu pekerjaan pelaku usaha UMKM. Hasil hipotesis ini sebanding dengan hasil penelitian wilfan (2021) yang mendapatkan bahwa beberapa faktor yang memengaruhi penggunaan *fintech* khususnya LinkAja adalah fasiltas pendukung dan ekspetasi kinerja, dengan adanya fasilitas pendukung dapat memberikan kinerja bertransaksi lebih praktis. Adanya fasilitas pendukung dapat mengetahui persepsi konsumen terhadap sumber daya dan dukungan yang tersedia, ketika pelaku usaha memiliki dukungan dan sumber daya yang diperlukan akan memiliki niat untuk menggunakan teknologi (Venketesh, 2012).

Ekspetasi kinerja adalah tingkat konsumen Fasilitas pendukung dapat dibagi menjadi ruang sumber daya dan ruang teknologi, dimana ruang sumber daya dapat mencakup waktu dan uang sedangkan ruang teknologi adalah teknologi yang dibutuhkan (Taylor dan Todd, 1995). dalam menggunakan teknologi untuk mendapatkan keuntungan dari aktivitas yang sering dilakukan sehari-hari (Vankatesh, et al., 2003). Dari sini dapat disimpulkan bahwa ekspektasi efisiensi adalah tingkat konsumen yang menggunakan teknologi untuk menerima manfaat nyata dari kegiatan sehari-hari yang dapat dibantu oleh keberadaan teknologi.Oleh sebab itu hal tersebut mendukung hipotesis kali ini bahwa adanya sumber daya maupun fasilitas teknologi yang dimiliki pemilik usaha UMKM dapat memberikan produktivitas, kenyamanan, kecepatan dalam bertransaksi dengan kata lain bahwa dengan adanya teknologi dapat memberikan keuntungan dalam melayani konsumen karena kinerjanya lebih efektif dan efisien.

4.6.3 Pengaruh Fasilitas Pendukung terhadap Ekspetasi Usaha

Hipotesis H3 mengusulkan bahwa terdapat hubungan positif antara fasilitas pendukung dan ekspetasi usaha. Hasil pengolahan data yang dilakukan, diketahui bahwa *original sample estimate* variabel fasilitas pendukung terhadap ekspetasi usaha sebesar 0,323 dengan t hitung sebesar 2,774. Nilai 0,323 tersebut mengindikasikan bahwa terdapat arah hubungan positif antara fasilitas pendukung dan ekspetasi usaha. Sedangkan diketahui juga bahwa t hitung (2,774) > *t table* (1,962). Hal ini mengindikasikan bahwa hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa "H3: Fasilitas pendukung berpengaruh positif terhadap Ekspetasi usaha pada layanan OVO terhadap UMKM" didukung.

Hipotesis H3 didukung. Temuan ini menunjukkan bahwa fasilitas pendukung berhubungan positif dengan ekspetasi usaha. Hal ini mengindikasikan bahwa dengan adanya sumber daya dan fasilitas teknologi yang dimiliki oleh pemilik UMKM dapat memberikan kemudahan dalam penggunaan suatu sistem *fintech* khususnya layanan OVO. Hal tersebut didukung oleh pernyataan bahwa ekspektasi usaha merupakan suatu tingkat kemudahan dalam penggunaan sistem yang akan dapat mengurangi upaya (tenaga dan waktu) individu dalam melakukan pekerjaan (Setiawan, 2019). Ekspetasi usaha merupakan banyaknya usaha dalam menggunakan suatu sistem serta terdapat gabungan variabel dari ekspetasi usaha yaitu *perceived ease of use*, *complexity*, *ease of use* (Venketesh, 2012).

Perceived ease of use merupakan elemen TAM yang mengukur tingkat

kepercayaan bahwa teknologi mudah digunakan (Davis, 1989). Penelitian lain yang mendukung pendapat tersebut berasal dari (Syafitri, 2020) bahwa *fintech* dapat menawarkan kemudahan dan dapat digunakan. Hal ini menunjukkan bahwa *fintech* mudah dipahami dan digunakan tanpa hambatan, terutama bagi generasi milenial yang terobsesi dengan teknologi dan generasi milenial yang lebih menyukai transaksi yang mudah, cepat, dan efisien.

Teknologi dirancang memberikan kemudahan dalam pengoperasiannya sehingga memberikan minat pengguna untuk menggunakannya. Sama halnya dengan penelitian Putra (2015) yang menunjukkan bahwa variabel kemudahan *e-commerce* berpengaruh terhadap variabel minat menggunakan *e-commerce* karena mudah dimengerti.

4.6.4 Pengaruh Sosial terhadap Ekspetasi Usaha

Hipotesis H4 mengusulkan bahwa terdapat hubungan positif antara pengaruh sosial dan ekspetasi usaha. Hasil pengolahan data yang dilakukan, diketahui bahwa *original sample estimate* variabel pengaruh sosial terhadap ekspetasi usaha sebesar 0,456 dengan t hitung sebesar 4,481. Nilai 0,456 tersebut mengindikasikan bahwa terdapat arah hubungan positif antara pengaruh sosial dan ekspetasi usaha. Sedangkan diketahui juga bahwa t hitung (4,481) > *t table* (1,962). Hal ini mengindikasikan bahwa hipotesis keempat yang menyatakan bahwa "H4: Pengaruh sosial berpengaruh positif terhadap Ekspetasi usaha pada layanan OVO terhadap UMKM" didukung.

Hipotesis H4 didukung. Temuan ini menunjukkan bahwa pengaruh sosial berhubungan positif dengan ekspetasi usaha. Hal ini mengindikasikan bahwa sosial atau

orang lain dapat memberikan pengaruh terhadap motivasi pelaku UMKM lainnya dalam kemudahan penggunaan suatu sistem dalam menjalankan bisnisnya. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian (Linardi dan Nur, 2021; Pradita et al., 2021) bahwa generasi milenial sebenarnya sangat ingin tahu dan berpikiran terbuka, sehingga pengaruh sosial memiliki hubungan dengan pihak luar (orang-orang yang berada di sekitar). dekat dengan orang tersebut, seperti teman, keluarga) yang disebabkan oleh tekanan. Selain itu hasil penelitian ini memiliki kemiripan yang hampir sama dengan penelitian Mahyun (Mahyuni et al., 2020) dalam artian pihak luar seperti keluarga, teman dan orang kepercayaan memiliki pengaruh yang besar.

Sehingga hal ini dapat menjelaskan bahwa semakin banyak orang luar, baik itu orang kepercayaan, keluarga atau teman di lingkungan kerja, menyarankan transisi ke layanan keuangan digital atau *fintech*, maka akan semakin tertarik seseorang atau individu untuk menggunakan layanan keuangan digital atau *fintech.*

4.6.5 Pengaruh Ekspetasi Kinerja terhadap Penggunaan Aplikasi OVO

Hipotesis H5 mengusulkan bahwa terdapat hubungan positif antara ekspetasi kinerja dan penggunaan aplikasi OVO. Hasil pengolahan data yang dilakukan, diketahui bahwa *original sample estimate* variabel ekspetasi kinerja terhadap penggunaan aplikasi OVO sebesar 0,312dengan t hitung sebesar 2,510. Nilai 0,312 tersebut mengindikasikan bahwa terdapat arah hubungan positif antara ekspetasi kinerja dan penggunaan aplikasi OVO. Sedangkan diketahui juga bahwa t hitung (2,510) > *t table* (1,962). Hal ini mengindikasikan bahwa hipotesis kelima yang menyatakan bahwa “H5: Ekpetasi

kinerja berpengaruh positif terhadap penggunaan aplikasi OVO pada layanan OVO terhadap UMKM," didukung.

Hipotesis H5 didukung, yaitu ekspetasi kinerja berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi OVO. Ekspetasi kinerja menunjukkan bahwa kepercayaan seseorang pada sebuah *fintech* sangat membantu pekerjaan yang dilakukan. Sedangkan penggunaan *fintech* menunjukkan penggunaan diukur dengan frekuensi actual dalam menggunakan *fintech* itu sendiri (Venketesh, 2012). Perkembangan tekonologi dan sistem infomasi terus melahirkan berbagai inovasi, khususnya yang berkaitan dengan Financial Technology (*fintech*) dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat, termasuk di bidang jasa sistem pembayaran, baik dari sisi instrumen, penyelenggara, mekanisme, maupun infrastruktur penyelenggaraan pemrosesan transaksi pembayaran (Archiriani, 2021). Hipotesis ini didukung oleh penelitian terdahulu oleh Laksana (2015) yang memberikan hasil penelitian bahwa persepsi kemudahan sebuah teknologi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat penggunaan *fintech*.

Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa kemudahan suatu teknologi dalam hal *fintech* memberikan dorongan kepada semua pengguna untuk menggunakan aplikasi OVO. Hal tersebut didukung oleh kenyataan bahwa seiring berjalannya waktu sekarang telah berkembang berbagai macam *fintech* yang dihadirkan di Indonesia. Sekarang teknologi semakin berkembang di Indonesia, awalnya hanya sekitar 7% pengguna Financial Technology ,sekarang hampir 80% pengguna Financial Technology, karena penggunaan Financial Technology (*fintech*) terus meningkat di Indonesia. Banyak orang

beranggapan bahwa financial technology (*fintech*) adalah pesaing bank tradisional, yang justru meningkatkan atau membantu kinerja bank dan lembaga keuangan lainnya karena memudahkan pengguna financial technology (*fintech*) untuk bertransaksi lebih nyaman dan efisien .

Berbagai macam *fintech* yang baru hadir memberikan tawaran menarik pula. Seperti halnya Dana yang merupakan pendatang baru memperkenalkan layanan *open platfrom* yang mampu bersaing di pasar Indonesia dan mampu mengalahkan LinkAja sebagai *mobile payment* yang lebih terdahulu beroperasi (Archiriani, 2021). Para *fintech* saling memberikan tawaran-tawaran menarik kepada penggunanya sehingga penggunanya tertarik menggunakan layanan tersebut. Hal tersebut yang kemungkinan menjadi faktor lainnya mengapa pada penelitian ini pengaruh kinerja berpengaruh terhadap penggunaan layanan aplikasi OVO.

4.6.6 Pengaruh Ekspetasi Usaha terhadap Penggunaan Aplikasi OVO

Hipotesis H6 mengusulkan bahwa terdapat hubungan positif antara ekspetasi usaha dan penggunaan aplikasi OVO. Hasil pengolahan data yang dilakukan, diketahui bahwa *original sample estimate* variabel ekspetasi usaha terhadap penggunaan aplikasi OVO sebesar 0,195 dengan t hitung sebesar 1,621. Nilai 0,195 tersebut mengindikasikan bahwa terdapat arah hubungan positif antara ekspetasi usaha dan penggunaan aplikasi OVO. Sedangkan diketahui juga bahwa t hitung (1,621) < *t table* (1,962). Hal ini mengindikasikan bahwa hipotesis keenam yang menyatakan bahwa “H6: Ekpetasi usaha

berpengaruh positif terhadap penggunaan aplikasi OVO pada layanan OVO terhadap UMKM," tidak didukung.

Hipotesis H6 tidak didukung, Ekspetasi usaha diartikan sebagai kemudahan pengguna dalam mengoperasikan transaksi berbasis *fintech*. Hasil penelitian ini mengartikan bahwa aplikasi OVO memberikan kemudahan pelaku usaha dalam melakukan transaksi dalam bisnisnya dikarenakan fitur aplikasi yang mudah dipahami oleh masyarakat serta penyediaan layanan jasa *fintech payment* dapat menjamin keamanan dan keandalan sisitem, kepercayaan pengguna akan terbentuk. Hal tersebut didukung oleh penelitian Amalia dan Purwantini (2021) yang menunjukkan bahwa persepsi kepercayaan, risiko dan kegunaan persepsian *(perceived usefulness),* serta tampilan aplikasi *fintech* berpengaruh terhadap niat penggunaan *fintech payment* bagi pelaku UMKM.

4.6.7 Penggunaan Aplikasi OVO terhadap *Net Benefit*

Hipotesis H7 mengusulkan bahwa terdapat hubungan positif antara penggunaan aplikasi OVO dan *net benefit*. Hasil pengolahan data yang dilakukan, diketahui bahwa *original sample estimate* variabel penggunaan aplikasi OVO terhadap *net benefit* sebesar 0,402 dengan t hitung sebesar 3,794. Nilai 0,402 tersebut mengindikasikan bahwa terdapat arah hubungan positif antara penggunaan aplikasi OVO dan *net benefit.* Sedangkan diketahui juga bahwa t hitung (3,794) > *t table* (1,962). Hal ini mengindikasikan bahwa hipotesis ketujuh yang menyatakan bahwa "H7: Penggunaan

aplikasi OVO berpengaruh positif terhadap *net benefit* pada layanan OVO terhadap UMKM" didukung.

Hipotesis H7 didukung. Temuan ini menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi OVO berhubungan positif dengan *net benefit.* Pelaku usaha UMKM merasa dengan penggunaan OVO dapat memberikan *net benefit* terhadap usaha mereka sendiri. *Net benefit* yang dimaksud berupa efisiensi dan keefektifan dalam bertransaksi kepada melayani konsumennya. Hal tersebut karena dengan berkembangnya *fintech* dapat memenuhi kebutuhan pasar/konsumen yang menginginkan kemudahan dan kecepatan dibidang finansial. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Raharjo (2019) yang menyatakan bahwa *fintech* bagi pedagang produk atau jasa memberi manfaat menyederhanakan rantai transaksi, biaya operasional yang lebih murah, dan membekukan alur informasi. Selain itu Penelitian Noviyanti dan Erawati (2021) mendukung hipotesis penelitian ini karena dalam penelitian mereka menunjukan bahwa efektivitas berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *fintech.*

4.7 Uji Goodness of Fit (GoF)

Uji Goodness of Fit (GoF) dilakukan dengan cara mengakar kuadratkan hasil perkalian antara nilai rata-rata AVE dengan nilai rata-rata *R-Square*. Data disajikan pada Tabel 4.15.

Tabel 4.15 Nilai AVE dan *R-Square*

Variabel	AVE	*R-Square*
Ekspetasi Kinerja	0,689	0,359
Ekspetasi Usaha	0,682	0,535
Net Benefit	0,690	0,161

Penggunaan Aplikasi OVO	0,638	0,226
Total rata-rata	0,675	0,320

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Diperoleh total rata-rata pada Tabel 4.15, Penilaiannya, jika GoF sebesar 0,1 maka dapat dikategorikan GoF kecil. Jika diperoleh GoF sebesar 0,25 maka dapat dikategorikan GoF sedang. Sementara jika diperoleh GoF sebesar 0,36 maka dapat dikategorikan GoF besar. Untuk mengetahui seberapa besar GoF dapat dilakukan dengan cara perhitungan sebagai berikut.

$$GoF = \sqrt{AVE} \times R^2$$

$$= \sqrt{0,675 \times 0,320}$$

$$= \sqrt{0,216}$$

$$= 0,465$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, diperoleh nilai GoF sebesar 0,465 yang mana dapat diartikan bahwa nilai yang diperoleh termasuk kategori GoF besar. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa penelitian ini memiliki model penelitian yang kuat.

BAB V
PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka diperoleh simpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh sosial berpengaruh positif terhadap ekspetasi kinerja pada *Layanan OVO Terhadap UMKM di Yogyakarta*.
2. Fasilitas pendukung berpengaruh positif terhadap ekpetasi kinerja pada *Layanan OVO Terhadap UMKM di Yogyakarta*.
3. Fasilitas pendukung berpengaruh positif terhadap ekspetasi usaha pada *Layanan OVO Terhadap UMKM di Yogyakarta*.
4. Pengaruh sosial berpengaruh posiftif terhadap ekspetasi usaha pada *Layanan OVO Terhadap UMKM di Yogyakarta*.
5. Ekspetasi kinerja tidak berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi OVO pada *Layanan OVO Terhadap UMKM di Yogyakarta*.
6. Eskpetasi usaha tidak berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi OVO pada *Layanan OVO Terhadap UMKM di Yogyakarta*.
7. Penggunaan aplikasi OVO berpengaruh terhadap *net benefit* pada *Layanan OVO Terhadap UMKM di Yogyakarta*.

5.2 Kontribusi dan Implikasi Penelitian

5.2.1 Kontribusi Penelitian

Penelitian ini menemukan sejumlah temuan menarik yang dapat berkontribusi secara teoritis guna memperluas pengetahuan dan memberikan bukti baru terkait dengan faktor-faktor apa saja yang mendorong para UMKM menggunakan aplikasi OVO Dengan begitu, diperoleh hasil bahwa pengaruh sosial dan fasilitas pendukung berpengaruh signifikan terhadap ekspetasi kinerja dan ekspetasi usaha. Hal tersebut juga berlaku untuk penggunaan aplikasi OVO yang berpengaruh positif terhadap *net benefit.* Sementara itu, ekspetasi kinerja dan ekspetasi usaha ditemukan tidak memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan aplikasi OVO.

5.2.2 Implikasi Penelitian

Temuan penelitian ini memiliki implikasi praktis bagi regulator, UMKM, maupun pelanggan yang menuggunakan layanan OVO.

1. Bagi regulator dalam hal ini pemerintah memiliki peranan penting dalam hal pembaruan kebijakan untuk mendorong penggunaan layanan OVO. Pemerintah dapat bekerjasama dengan pihak lain untuk peningkatan layanan maupun infrastruktur sehingga harapannya masyarakat khususnya UMKM dapat merasakan manfaat dari penggunaan layanan OVO.
2. Bagi UMKM, gunakan semaksimal mungkin layanan OVO agar mendapatkan keuntungan secara optimal.

3. Bagi pelanggan yang menuggunakan layanan OVO, jangan ragu menggunakan layanan OVO karena sangat membantu berbagai pihak.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini akan bermanfaat jika hasil penelitian ini digunakan untuk menyempurnakan penelitian selanjutnya. Mengenai beberapa keterbatasan penelitian ini, yaitu:

1. Sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 151 responden, dimana responden tersebut banyak karyawan coffee shop ketimbang owner yang diharapkan dapat mewakili UMKM yang mengadopsi *fintech*.
2. Penelitian ini lebih berfokus *coffe shop* di wilayah Bantul dan Kota Yogyakarta. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan penulis dalam mencari responden.
3. Penelitian berfokus hanya pada 1 *Financial Technology* (*Fintech*) yaitu OVO.

5.4 Saran

Penelitian ini memberikan gambaran mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap adopsi *fintech* pada industri perbankan. Dengan begitu, diharapkan:

1. Pihak UMKM harus lebih terbuka terhadap *fintech* yang terus berkembang dan berubah, dan UKM harus terus berinovasi seiring dengan perkembangan teknologi.

2. Pihak regulator memperjelas aturan-aturan yang dibuat dalam mengatur perkembangan *fintech* agar menghindari *mindset* negatif dari pelanggan yang ingin menggunakan layanan *fintech* dan juga menghindari kejahatan sosial yang sering terjadi.

DAFTAR PUSTAKA

A. Ariyanto, and S. T. Rahardjo. 2017 "PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KINERJA KARYAWAN (STUDI PADA PT. BAHANA BUANABOX, SAYUNG)," Diponegoro Journal of Management, vol. 6, no. 1, 21-31,

Abbad, H., Pache, G. Fernandez, D. B. 2013. Building a Long Term Relationship Between Manufacturers and Large Retailers: Does Commitment Matter In Morroco?. The Journal of Applied Busines Research. 29(5), 1367-1380.

Abdillah, L. A. (2019). Analisis Aplikasi Mobile Tansportasi Online Menggunakan User Experience Questionnaire pada Era Milenial dan Z. JSINBIS (Jurnal Sistem Informasi Bisnis), 9(2), 204-211.

Abrahao, R. D. S., moriguchi, s. Naomi, & andrade, d. F. 2016. "*intention of adoption of mobile payment : an analysis in the light of the unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT).*" *Rai revista de administração e inovação* 13(3), 221–230.

Accenture 2016. Hidup-Mati Perusahaan Mencari Model Strategi Digital Korporat: Bagaimana Meracik Formula yang Pas?. Majalah Swa, 45.

Achiriani, M.P. Ayu, and I. Hasbi. 2021. Pengaruh Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Perceived Risk, Perceived Cost terhadap Behavioral Intention pada Pengguna Dompet Digital DANA di Indonesia. e-Proceeding of Management, 8 (1), 376-388

Achiriani, m.p.a., hasbi, d.i., n.d. Pengaruh performance expectancy, effort expectancy, social influence, perceived risk, perceived cost terhadap behavioral intention pada pengguna dompet digital dana di indonesia 13.

Adi sulistyo nugroho. (2017). Analisis dan perancangan sistem informasi.

Agustin, H., & Mulyani, E. 2016. Studi Empiris Penerimaan dan Penggunaan E-Learning System di Kalangan Mahasiswa Akuntansi Fakultas Ekonomi UNP. Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATI) 2016, Agustus, 17–22

Ajzen, Icek. 1991. The Theory of Planned Behavior. Organizational Behavior and Human Decision Processes. 50. 179-211.

Alam, M. Z., Hoque, M. R., Hu, W., & Barua, Z. (2020). Factors influencing the adoption of mHealth services in a developing country: A patient-centric study. *International Journal of Information Management*, 50, 128-143.

Akhnes Noviyanti, & Teguh Erawati. 2021. PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN DAN EFEKTIVITAS TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN FINANCIAL TECHNOLOGY (*FINTECH*) (STUDI KASUS: UMKM DI KABUPATEN BANTUL). Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Finansial Indonesia, 4(2), 65-74.

Alam, M. M. D., Alam, M. Z., Rahman, S. A., & Taghizadeh, S. K. (2021). Factors influencing mHealth adoption and its impact on mental well-being during COVID-19 pandemic: A SEM- ANN approach. Journal of Biomedical Informatics, 116, 103722.

Alkhwaldi, A.F.; Al-Ajaleen, R.T. Toward a Conceptual Model for Citizens' Adoption of Smart Mobile Government Services during the COVID-19 Pandemic in Jordan. *Inf. Sci. Lett.* 2022, *11*, 573–579.

Alkhunaizan, a., & love, s. (2012). What drives mobile commerce? An empirical evaluation of the revised utaut model. International journal of management and marketing academy, 2(1),82-99.

Alkhunaizan, Abdulmohsin & Love, Steve. 2012. What drives mobile commerce? An empirical evaluation of the revised UTAUT model. International Journal of Management and Marketing Academy. 2. 82-99.

An, H., & Zhang, T. 2013. Stock price synchronicity, crash risk, and institutional investors. Journal of Corporate Finance, 21(1), 1–15.

Anand, Rahul., Perrelli, Roberto., Zhang, Boyang. 2016. South Africa's Exports Performance: Any Role for Structural Factors. IMF Working Paper WP/16/24. International Monetary Fund.

Angelina, Ruth & Hermawan, Aji & Suroso, Arif. 2019. Analyzing E-Commerce Success using DeLone and McLean Model. Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence. 5. 156.

Anjelita, P., rosiska, e., n.d. Rancang bangun sistem informasi e-learning pada smk negeri 3 batam 10.

AR Pradita. 2021. "Systematic Literature Review (SLR) Pengaruh Stress Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan." Skripsi, STIE PGRI Dewantara Jombang.

Ardi Hamzah, 2009, Pengaruh Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Faktor Sosial sesuaian Tugas dan Kondiisi yang Memfasilitasi Pemakai Terhadap Minat Pemanfaatan Sistem Informasi (Studi Empiris pada Pemerintahan Kabupaten di Pulau Madura), Simposium Nasional Teknologi Informasi, Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.

Azhar Susanto. (2002). Sistem Informasi Manajemen: Konsep dan Pengembangan. Edisi Pertama,. Bandung: Lingga Jaya.

Bashir, Irfan & Madhavaiah, C.. 2015. Consumer attitude and behavioural intention towards Internet banking adoption in India. Journal of Indian Business Research. 7.

Billion, A. (2016). *Fintech for micro* , small and medium sized enterprises. Ing economic department, (october).

Chaouali, W., Yahia, I. B., & Souiden, N. (2016). The interplay of counter-conformity motivation, social influence, and trust in customers' intention to adopt Internet banking services: The case of an emerging country. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 28, 209- 218.

Chua, P. Y., Rezaei, S., Gu, M. L., Oh, Y., & Jambulingam, M. (2018). Elucidating social networking apps decisions: performance expectancy, effort expectancy and social influence. *Nankai Business Review International*.

Chuang, L. M., Chun, C. L., & Hsiao, K. K. (2016). The adoption of fintech service: TAM perspective. *International Journal of Management and Administrative Sciences*, *3*, 1–15.

Castiglione, Concetta & Infante, Davide & Smirnova, Janna. 2015. Environment and economic growth: is the rule of law the go-between? The case of high-income countries. Energy, Sustainability and Society. 1-7.

Castiglione, Dario et. al. 2007. The Handbook of Social Capital. Oxford: Oxford University Press

Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2013). *Business Research Methods* (12th ed.).

Damayanti, Fitria & Widyastuti, Ika. 2018. PENGARUH MODAL SENDIRI DAN DANA PIHAK KETIGA TERHADAP RETURN ON INVESMENT (ROI). Jurnal Investasi. 17.

Danuarta, G.L.N., and Darma, G.S. (2019). Determinants of Using Go-Pay and Its Impact on Net Benefits, International Journal of Innovative Science and Research Technology, 4 (11): 173-182.

Dapp, Thomas. 2017. Fintech: The Digital Transformation in the Financial Sector.

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

Delone, W. H and Mclean, E. R. (1992): ―Information System Success: The Quest For The Dependent Variable", Information System Research

DeLone, W. H., dan McLean, E. R. (1992). Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. *Journal of Management Information Systems*, 3 (4), hal. 60–95

DEWI MAS YOGI PERTIWI, Ni Wayan; ARIYANTO, Dodik. PENERAPAN MODEL UTAUT2 UNTUK MENJELASKAN MINAT DAN PERILAKU PENGGUNAAN MOBILE BANKING DI KOTA DENPASAR. E-Jurnal Akuntansi, [S.l.], v. 18, n. 2, 1369-1397.

Diana, N. (2018). Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Minat Penggunaan Electronic Money di Indonesia. Universitas Islam Indonesia.

Erawati, W. (2019). Perancangan sistem informasi penjualan dengan pendekatan metode waterfall. Mib 3, 1. Https://doi.org/10.30865/mib.v3i1.987

Ermawati, N., & Delima, Z. M. (2016). Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan, dan pengalaman terhadap minat wajib pajak menggunakan sistem e-filing (studi kasus wajib .... Jurnal akuntansi Indonesia. Http://jurnal.unissula.ac.id/index.php/jai/article/view/895

Fitri Rusdianasari, The Role of Financial Inclusion through Fintech Integration in Indonesian Financial System Stability. Journal Of Applied Quantitative Economics Vol. 11 No. 2 ▪ August 2018

Gai, K., Qiu, M., & Sun, X. (2018). A survey on FinTech. Journal of Network and Computer Applications, 103, 262–273. https://doi.org/10.1016/j.jnca.2017.10.011

Gholami dkk. 2010. *"An investigation into the acceptance of online banking in saudi Arabia", technovation 29 (2010): 130–141.*

Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares :* Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 (2nd ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Gücin, N. Ö., & Berk, Ö. S. (2015). Technology acceptance in health care: an integrative review of predictive factors and intervention programs. *Procedia-Social and Behavioral Sciences,* 195, 1698-1704.

Giga Bawa Laksana. 2015. PENGARUH PERSEPSI KEMANFAATAN, PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, PERSEPSI RESIKO DAN PERSEPSI KESESUAIAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN MOBILE BANKING (Studi Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang

Rembang, Jawa Tengah). Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya, 26(2), 86309.

Haag dan Keen. 1996. Information Technology: Tomorrow's Advantage Today.Hammond: Mcgraw-Hill College.

Hair, J.F., Hult, G.T.M., Ringle, C.M. and Sarstedt, M. 2017, A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM), Sage, Thousand Oaks, CA.

Hair, J.F., Risher, J.J., Sarstedt, M. and Ringle, C.M. 2019, "When to use and how to report the results of PLS-SEM", European Business Review, Vol. 31 No. 1, 2-24.

Halawi, L. A., McCarthy, R. V., dan Aronson, J. E. (2008). An empirical investigation of knowledge-management systems' success. *The Journal of Computer Information*, 48 (2), 121–35.

Handayani, Rini.2007. Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi dan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur di Bursa Efek Jakarta). Semarang :Tesis Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro.

Handayani, T. and Sudiana, S. 2017 "ANALISIS PENERAPAN MODEL UTAUT (UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY) TERHADAP PERILAKU PENGGUNA SISTEM INFORMASI (Studi Kasus: Sistem Informasi Akademik pada STTNAS

Hidayati, N., & Ramdhani, Y. 2020, Analisis Penerimaan dan Penggunaan Aplikasi Gojek Menggunakan Model UTAUT. JAMI: Jurnal Ahli Muda Indonesia, 1(1), 85-95.

Hochstein, S. M. (2015). Fintech (the Word, That Is) Evolves, American Banker. http://www.americanbanker.com/bankthink/fintech-the-word-that-isevolves. *Jurnal Teknik Elektro dan Teknologi Informasi* (CITEE 2017): 2085-6350

Holid, Abdul & Meilani, Rini. 2018. PENGARUH LINGKUNGAN KERJA SOSIAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN DIREKTORAT AKADEMIK DI SEBUAH PERGURUAN TINGGI DI INDONESIA. Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran. 3. 201.

Isaac, Z. Abdullah, T. Ramayah, A. M. Mutahar, and I. Alrajawy, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Perceived Compatibility, and Net Benefits: an empirical study of internet usage among employees in Yemen," 7th Int. Conf. Postgrad. Educ. Univ. Teknol. MARA (UiTM), Shah Alam, Malaysia, no. May 2017, pp. 899–919, 2016.

Junadi and Sfenrianto . 2015. A Model of Factors Influencing Consumers Intention To Use E-Payment System in Indonesia. Procedia Computer Science, 59 (1), 214-220

Junaidi, & Sfenrianto. (2015). A Model of Factors Influencing Consumer ' s Intention To Use E-Payment System in Indonesia. Procedia - Procedia Computer Science, 59(Iccsci), 214–220.

Khan, A., & Woosley, J. M. (2011). Comparison of contemporary technology acceptance models and evaluation of the best fit for health industry organizations. *IJCSET*, *1*(11), 709-717.

Ke, P., dan Su, F. (2018). Mediating effects of user experience usability: An empirical study on mobile library application in China. *The Electronic Library*, 36 (5), 892–909.

Kim, J. B., Li, Y., & Zhang, L. 2011. Corporate tax avoidance and stock price crash risk: Firm-level analysis. Journal of Financial Economics. 639–662.

Lee, I., & Shin, Y. J. (2018). Fintech: Ecosystem, business models, investment decisions, and challenges. Business Horizons, 61(1), 35–46. https://doi.org/10.1016/j.bushor.2017.09.003

Leong, Kelvin. 2018. FinTech (Financial Technology): What is It and How to Use Technologies to Create Business Value in Fintech Way?. International Journal of Innovation, Management and Technology. 74-78.

Lin, S. P., Hsieh, C. Y., & Ho, T. M. (2014). Innovative healthcare cloud service model. In Applied Mechanics and Materials (Vol. 543, pp. 4511-4513). *Trans Tech Publications Ltd.* https://doi.org/10.4028/www.scientific.net/AMM.543-547.4511

Linardi, C. ., & Nur, T. . 2021. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa Berdonasi Melalui Platform Crowdfunding. INOBIS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia, 4(2), 249 - 267.

Linardi, C., & Nur, T. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi minat mahasiswa berdonasi melalui platform crowdfunding. *Inobis: jurnal inovasi bisnis dan manajemen indonesia*, *4*(2), 249– 267.

Lumbangaol, M.H., Ridho, M.R.. (2020). Rancang bangun sistem informasi penjualan dan penyewaan properti berbasis web di kota batam 03, 10.

Martins, C., Oliveira, T., & Popovič, A. (2014). Understanding the Internet banking adoption: A unified theory of acceptance and use of technology and perceived risk application. *International journal of information management*, *34*(1), 1-13.

Macedo, Isabel Maria. 2017. “Predicting the Acceptance and Use of Information and Communication Technology by Older Adults: An Empirical Examination of the Revised UTAUT2.” Computers in Human Behavior 75. 935–48.

Mahyuni, l. P., Setiawan, I. W. A. (2020). Bagaimana bisnis eco-park menarik minat milenial? Sebuah model untuk memahami intensi milenial mengunjungi eco-park. *Forum ekonomi*, *22*(2), 218–231. New York: McGraw-Hill Education.

Morosan, Cristian & Defranco, Agnes. 2016. It's about time: Revisiting UTAUT2 to examine consumers’ intentions to use NFC mobile payments in hotels. International Journal of Hospitality Management. 53. 17-29.

Nazir, Moh. 2013. Metode Penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia

Ngampornchae, Anchalee & Adams, Jonathan. 2016. Students’ acceptance and readiness for E-learning in Northeastern Thailand. International Journal of Educational Technology in Higher Education. 13.

Nizar, Afdi Muhammad. 2018. Teknologi Keuangan (Fintech):Konsep dan Implementasinya di Indonesia.

Norman, D., Miller, J., dan Henderson, A. (1995). What you see, some of what’s in the future, and how we go about doing it: HI at apple computer. *In*

Nugroho, L., Utami, W., Sanusi, Z. M., & Setiyawati, H. (2018). Corporate Culture and Financial Risk Management in Islamic Social Enterprises (Indonesia Evidence). International Journal of Commerce and Finance (Vol. 4).

Nugroho, P., Winarno, W. W., dan Hartanto, R. 2017. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Menggunakan Mobile payment dengan Pendekatan *Extended The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*”.

Oliveira, T., Thomas, M., Baptista, G. and Campos, F. (2016), “Mobile payment: Understanding the determinants of customer adoption and intention to recommend the technology”, *Computers*

Okumus, B., Ali, F., Bilgihan, A., & Ozturk, A. B. (2018). Psychological factors influencing customers’ acceptance of smartphone diet apps when ordering food at restaurants. *International Journal of Hospitality Management*, 72, 67-77. https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.01.001

Ozili, p. K. (2018). Impact of digital finance on financial inclusion and stability. Borsa istanbul review, 1–12.

Ozili, Peterson. 2018. Impact of Digital Finance on Financial Inclusion and Stability. 18. 329-340.

Putra, Dimas Ernomo, Endang Siti Astuti dan Riyadi. 2015. Pengaruh Kemudahan terhadap Kemanfaatan, Minat dan Penggunaan ECommerce (Studi Kasus pada Pengguna Situs olx.co.id). Jurnal Administrasi dan Bisnis (JAB). Volume 21. Nomor 2.

Putri, V.S. dan A.B. Mahadian. 2021. Pengaruh Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Pengaruh Sosial, dan Kondisi Pendukung terhadap Minat Pemanfaatan Aplikasi E-Clinic di Kota Bandung. Jurnal Ilmu Komunikasi, 1-12

Purnamaningsih, P., Erhan, T. P., & Rizkalla, N. (2019). BEHAVIORAL INTENTION TOWARDS APPLICATION-BASED SHORT-DISTANCE DELIVERY SERVICES ADOPTION IN INDONESIA. *Review of Behavioral Aspect in Organizations and Society*, *1*(1), 77-86.

Qiu, Lin & Lu, Jiahui & Shanshan, Yang & Qu, Weina & Zhu, Tingshao. 2015. What does your selfie say about you?. Computers in Human Behavior. 52. 443-449.

Quraisy. 2020. "Analisis Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan E- wallet OVO Sebagai Alat Transaksi." Skripsi, Universitas Islam Indonesia.

Rana, N.P.; Dwivedi, Y.K.; Williams, M.D.; Weerakkody, V. 2016. Adoption of online public grievance redressal system in India: Toward developing a unified view. *Comput. Hum. Behav.* **2016**, *59*, 265–282.

Rahi, S., Mansour, M. M. O., Alghizzawi, M., & Alnaser, F. M. (2019). Integration of UTAUT model in internet banking adoption context: The mediating role of performance expectancy and effort expectancy. *Journal of Research in Interactive Marketing.* https://doi.org/10.1108/JRIM-02-2018-0032.

Rahman, A., dan Dewantara, R.Y. (2017). Pengaruh Kemudahan Penggunaan Dan Kemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Minat Menggunakan Situs Jual Beli Online (Studi Kasus Pada Pengguna Situs Jual Beli "Z"). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol. 52 No. 1 November, hal : 1-7. Di ambil dari www.*administrasibisnis.studentjournal. ub.ac.id*

Raharjo. 2019. "Pengaruh Financial Technology (Fintech) Terhadap Perkembangan Umkm Di Kota Magelang", Prosiding SEMINAR NASIONAL DAN CALL FOR PAPERS. 347-356.

Ruminta, Darkiman. 2020. Analisis Perbandingan Perhitungan Kelayakan Finansial Konvensional dan Syariah, Jurnal Ecodemica, Vol. 4 No. 1 April 2020 4 (1). 92-102

S, Sreejesh & Mohapatra, Sanjay & M.R, Dr. 2013. 16. Sreejesh S, Mohapatra S, Anusree M R, "Business Research Methods", Springer, USA, 2013.

Sancaka, M., dan Subagio, H. 2014. Analisis faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan kompas epaper oleh konsumen harian kompas di jawa timur dengan menggunakan kerangka unified theory of acceptance and use of technology (utaut). Jurnal Manajemen Pemasaran Petra, 2(2)

Saunders, M. N., Lewis, P., & Thornhill, A. (2019). *Research Methods For Business Students* (8th ed.). Harlow: Pearson Education.

Scott, Murray & Delone, William & Golden, William. 2015. Measuring eGovernment success: A public value approach. European Journal of Information Systems. 25.

Senyo, P.K.; Osabutey, E.L.C. Unearthing antecedents to financial inclusion through FinTech innovations. *Technovation* **2020**, *98*, 102155.

Seah, J., Ridho, M.R., (2020). Perancangan sistem informasi persediaan suku cadang untuk alat berat berbasis desktop pada cv batam jaya 03, 9.

Setiawan, I Wayan, Lucy Sri Musmini, and I Putu Julianto. 2019. "PENGARUH EKSPEKTASI KINERJA, EKSPEKTASI USAHA, DAN FAKTOR SOSIAL TERHADAP PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PADA BUMDES DI KECAMATAN KUBUTAMBAHAN" 10 (3).

Slamet AP. 2015. "Pengaruh *Lifestyle* dan *Social Influence* Terhadap Keputusan Pembelian." Skripsi, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

Slamet AP., (2015). Pengaruh lifestyle dan social influence terhadap keputusan pembelian. Skripsi: purworejo. Fe ump.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Sukma, D. (2016). Fintechfest, mempopulerkan teknologi finansial di Indonesia. ArenaLTE. Diakses 23 September 2018. http://arenalte.com.

Susetyorini, P (2011), "Sistem EDI : Pelaksanaan Sistem Elektronic Data Interchange (EDI) di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang Sebagai Alternatif Dalam Prosedur Kepabeanan",

Pandecta Volume 5, No.1, Januari-Juni 2011.

Susanti, Yeni dan Gunarsih, Tri. (2008). Pengaruh sikap terhadap perilaku, faktor sosial dan kontrol keperilakuan yang dirasakan terhadap minat pembelian tiket pesawat secara online. National conference on management research 2008. Isbn: 979-442-242-8.

Syafitri. (2020). Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, kepercayaan, fitur layanan terhadap minat menggunakan financial technology (fintech) pada aplikasi ovo

(studi kasus pada mahasiswa feb upgris angkatan 2016-2019). *Konferensi ilmiah mahasiswa unissula (kimu)*, *4*, 1008–1036.

Syafitri. 2020. Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Fitur Layanan terhadap Minat Menggunakan Financial Technology (FINTECH) pada Aplikasi OVO (Studi kasus pada Mahasiswa FEB UPGRIS Angkatan 2016-2019). 1008–1035.

Taiwo, Ayankunle & Downe, Alan. 2013. The theory of user acceptance and use of technology (UTAUT): A meta-analytic review of empirical findings. Journal of Theoretical and Applied Information Technology. 49. 48-58.

Taylor, S., & Todd, P. A. 1995. "Understanding Information Technology Usage: A Test of Competing Models." *Information Systems Research*, *6*, 144–176.

Thomas, Troy & Singh, Lenandlar & Gaffar, Kemuel. 2013. The Utility of the UTAUT Model in Explaining Mobile Learning Adoption in Higher Education in Guyana. International Journal of Education and Development using ICT.

Triandis, H. C. 1979. Values, attitudes, and interpersonal behavior. Nebraska Symposium on Motivation, 27, 195–259.

Urbach, Nils & Smolnik, Stefan & Riempp, Gerold. 2009. A Conceptual Model for Measuring the Effectiveness of Employee Portals.. 15th Americas Conference on Information Systems 2009, AMCIS 2009. 7. 589.

Urumsah, D. (2014). *Perencanaan Strategis Sistem Informasi*. Yogyakarta: Data Algonia.

Utomo, H., Jonemaro, E., & Ananta, M. Perbandingan Usabilitas Aplikasi Taxi Online Android (Grab-car dan Uber) Menggunakan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, vol. 1, no. 12, 1708-1717,

Vankatesh, V. Thong,J.Y.L. Xu,X. 2012. Consumer acceptance and use of technology. *MIS Q.* **2012**, *36*, 157–178, doi:10.2307/41410412. acceptance and use of technology. *MIS Q.* **2012**, *36*, 157–178.

Vankatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., dan Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quart*, 27 (3),425–478.

Venkatesh, Morris, Davis.(2003). User acceptance of information technology: toward a unified view. Mis quarterly 27, 425. Https://doi.org/10.2307/30036540

Venkatesh, V., dan Bala, H. (2008). Technology acceptance model 3 and a research agenda on interventions. *Decision Sciences,* 39 (2), 273–315.

Venkatesh, V., dan Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: four longitudinal studies. *Management Science*, 46 (2),186–204.

Venkatesh, Viswanath, James y. L. Thong, xin xu. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: extending the unified theory of acceptance and use of technology. Mis quarterly ,36(1) ,157- 178.

Xie, J.; Ye, L.; Huang, W.; Ye, M. Understanding FinTech platform adoption: Impacts of perceived value and perceived risk. *J. Theor. Appl. Electron. Commer. Res.* **2021**, *16*, 1893–1911.

Wahid, F., dan Iswari, L. (2007). Adopsi Teknologi Informasi Oleh Usaha Kecil dan Menengah di Indonesia. *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi*, *Yogyakarta*, 16 Juni 2007.

Wei, J., Vinnikova, A., Lu, L., & Xu, J. (2020). Understanding and predicting the adoption of fitness mobile apps: evidence from China. *Health communication*, 1-12.

Wen, C., Prybutok, V.R., & Xu, C. 2011. And integrated model for customer online repurchase intention. Journal of Computer Information Systems, 52(1), 14-23.

Widiyanti, Wiwik. 2020. Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Penggunaan dan Promosi terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet OVO di Depok. Moneter - Jurnal Akuntansi dan Keuangan. 7. 54-68.

Wilfan, a.f., martini, e. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan linkaja berdasarkan model teori utaut2 (*unified theory of acceptance and use of technology2*)**.** *Economic department, (December*).

Williams dan Sawyer. 2003.Using Information Technology: A Practical Introduction to Computers and Communications.London: CareerEducation

Zulhawati, Meiliyah Ariani, & Budi Harsono. 2022. The effectiveness of using the digital wallet OVO in the Jakarta, Indonesia. International Journal of Research in Business and Social Science (2147- 4478), 11(3), 61–72

LAMPIRAN

KUESIONER PENELITIAN

Assalamualaikum Wr. Wb.

Perkenalkan, saya Rakyan Sindhu, mahasiswa tingkat akhir Prodi S1 Akuntansi Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia. Saat ini saya sedang melaksanakan penelitian Tugas Akhir yang berjudul **"Faktor yang Memengaruhi Penggunaan dan Manfaat Aplikasi Berbasis Fintech pada Layanan OVO Terhadap UMKM"**.

Sehubungan dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan saudara/i untuk membantu saya sebagai responden pada penelitian ini dengan mengisi kuisioner yang telah disediakan dan menjawabnya secara secara jujur dan objektif.

Informasi yang saudara/i berikan pada kuesioner ini akan dijamin kerahasiaannya, karena hanya digunakan untuk kepentingan penelitian saja. Atas bantuan dan partisipasinya saya ucapkan terima kasih.

Jika ada pertanyaan mengenai penelitian ini, Anda bisa menghubungi peneliti melalui *email* 16312393@students.uii.ac.id

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Salam homat,

Rakyan Sindhu

Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Mohon Bapak/Ibu/Saudara/I membaca dengan teliti setiap pertanyaan yang diajukan sehingga Anda mengerti.
2. Mohon Bapak/Ibu/Saudara/I menjawab pertanyaan-pertanyaan di bawah ini dengan jujur dan sebenar-benarnya.
3. Jika ada hal yang tidak dimengerti, silakan ditanyakan kepada peneliti melalui melalui *email* 16312393@students.uii.ac.id

Bagian 1

Identitas Diri dan Informasi Penunjang

1. Apakah usaha saudara/i menggunakan OVO?
   - Ya
   - Tidak

2. Jenis kelamin
   - Pria
   - Wanita
3. Jenis bidang usaha
   - Bisnis Kuliner
   - Bisnis Fashion
   - Bisnis Otomotif
   - Bisnis Agribisnis
   - Lainnya _____
4. Background pendidikan owner
   - SMA
   - S1
   - S2
   - Lainnya_____

5. Omzet per bulan
   - 0-1 Juta rupiah
   - 1- 10 Juta rupiah
   - Lebih dari10 Juta rupia

Silahkan jawab pernyataan-pernyataan di bawah dengan memberi tanda ceklis (P) pada untuk jawaban yang sesuai dengan kondisi Anda. Untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan silahkan menggunakan skala sebagai berikut:

1. Sangat Tidak Setuju	2. Tidak Setuju	3. Agak Tidak Setuju	4. Agak Setuju	5. Setuju	6. Sangat Setuju

no	**Variabel Ekspektasi Kinerja**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
1.	Penggunaan OVO dapat memberikan manfaat dalam menyelesaikan proses pembayaran di tempat usaha saya.						
2.	Penggunaan OVO akan menyelesaikan proses pembayaran dengan cepat.						
3.	Penggunaan OVO akan mempermudah, membantu dan mendukung usaha saya.						
4.	Penggunaan OVO akan meningkatkan kinerja usaha saya.						
no	**Variabel Ekspektasi Usaha**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
1.	Penggunaan OVO terasa mudah bagi saya.						
2.	Penggunaan OVO jelas dan mudah untuk dipahami.						
3.	Penggunaan OVO akan mempermudah saya melakukan pembayaran transaksi.						
4.	Saya merasa OVO mudah untuk digunakan.						
no	**Variabel Pengaruh Soial**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
1.	Pelaku usaha UMKM lainnya mendukung saya menggunakan OVO.						
2.	Pelaku usaha UMKM lainnya mendorong saya untuk menggunakan OVO.						

3.	Kerabat saya yang juga pelaku usaha memengaruhi saya untuk menggunakan OVO.						
4.	Lingkungan di tempat saya berada memungkinkan dan mendukung untuk menggunakan OVO.						
no	**Variabel Fasilitas Pendukung**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
1.	Saya memiliki pengetahuan yang diperlukan untuk menggunakan OVO.						
2.	Saya memiliki infrastruktur akses internet yang diperlukan untuk menggunakan OVO.						
3.	Saya dapat dengan mudah mendapatkan bantuan apabila kesulitan dalam menggunakan OVO.						
4.	Saya memiliki sumber daya yang diperlukan untuk menggunakan OVO.						

no	**Variabel Penggunaan Aplikasi OVO**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
1.	Saya selalu menggunakan OVO untuk tranksaksi.						
2.	Saya menggunakan OVO dibandingkan menggunakan aplikasi yang lain.						
3.	Saya selalu menggunakan OVO untuk transaksi dengan supplier.						
4.	Saya selalu menggunakan OVO untuk membayar tagihan listrik/supplier/tagihan Wi-Fi/dll.						

no	**Variabel *Net Benefit***	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
1.	Menggunakan layanan OVO dapat mengurangi waktu yang saya perlukan dalam transaksi pembayaran.						
2.	Menggunakan layanan OVO dapat meningkatkan layanan bertransaksi menjadi lebih efisien dan efektif.						
3.	Menggunakan layanan OVO dapat meningkatkan keuntungan saya dalam						

	transaksi pembayaran (contoh: lebih hemat, *cashback*).						
4.	Secara keseluruhan, layanan OVO membantu saya untuk bertransaksi pembayaran secara *online*.						

*-- -- **Terima Kasih** -- --*

LAMPIRAN DATA TABULASI PENELITIAN

no	EK1	EK2	EK3	EK4	EU1	EU2	EU3	EU4
1	6	6	6	6	6	6	6	6
2	6	6	6	5	6	5	5	6
3	5	4	4	3	5	6	4	6
4	5	5	5	5	5	6	5	6
5	6	5	5	5	6	6	6	6
6	4	4	5	4	5	5	5	5
7	1	2	2	3	2	2	1	2
8	5	6	6	5	6	6	6	6
9	6	5	5	5	5	5	6	6
10	6	6	6	6	6	6	6	6
11	5	5	6	5	5	5	5	6
12	6	5	6	6	6	5	5	6
13	5	5	5	5	5	5	5	5
14	6	6	6	6	6	6	6	6
15	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	6	6	6	6
17	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	6	6	6	6	6	6	6
19	6	6	6	6	6	6	6	6
20	6	6	6	6	5	5	6	6
21	6	6	6	6	6	6	6	6
22	6	6	6	6	6	6	6	6
23	5	5	5	6	6	6	6	6
24	5	5	5	5	5	5	5	5
25	6	6	6	6	6	6	6	6
26	5	6	5	6	6	6	5	5
27	4	5	5	5	5	5	4	5
28	6	6	6	6	5	6	4	6
29	6	6	6	6	6	6	6	6
30	4	5	4	6	5	6	5	5
31	6	5	6	6	5	6	6	6
32	4	4	5	6	6	5	4	4

33	6	5	6	5	6	6	6	6
34	4	4	4	5	6	5	5	4
35	5	5	5	5	5	5	5	5
36	4	5	6	5	5	4	6	6
37	5	5	6	6	6	5	6	6
38	5	4	4	4	5	5	5	5
39	4	5	6	6	4	5	4	6
40	6	6	6	6	6	6	6	6
41	6	5	6	6	5	6	5	5
42	4	5	6	5	5	5	5	6
43	5	5	5	5	5	5	6	5
44	6	5	5	6	6	6	6	6
45	4	5	6	6	4	5	5	6
46	5	6	5	5	5	6	5	5
47	6	6	6	6	6	5	6	6
48	6	6	6	6	6	6	6	6
49	6	6	5	5	5	4	4	5
50	5	6	6	6	5	5	6	6
51	5	5	5	5	5	5	5	5
52	4	5	6	4	6	4	5	6
53	5	5	5	5	6	5	5	5
54	6	6	5	5	5	6	5	6
55	6	5	5	6	5	5	6	6
56	4	4	4	4	5	5	5	5
57	6	6	6	6	6	6	6	6
58	6	6	5	5	5	6	5	6
59	6	6	6	6	5	6	5	5
60	6	5	6	5	5	5	6	5
61	6	6	6	6	6	6	6	6
62	6	6	6	6	6	6	6	5
63	6	6	6	6	5	5	5	5
64	6	6	6	6	6	6	6	6
65	6	6	6	6	6	6	6	6
66	6	6	5	6	6	6	6	6
67	6	6	6	6	6	6	6	6
68	6	6	6	6	6	6	6	6
69	6	6	6	5	6	6	6	6
70	5	6	6	6	5	5	5	5

71	6	6	6	6	6	6	6	6
72	5	6	5	6	6	6	6	6
73	6	6	6	6	6	6	6	5
74	6	6	5	6	6	6	6	6
75	5	6	6	6	5	6	6	6
76	6	6	6	6	6	6	6	6
77	6	5	6	6	5	6	6	6
78	6	6	4	4	6	5	4	4
79	6	5	6	5	5	6	5	6
80	5	6	6	5	5	5	5	5
81	6	6	6	5	6	5	6	5
82	5	5	5	5	5	6	5	5
83	6	6	6	6	5	5	6	5
84	6	6	6	6	6	6	6	6
85	6	6	5	5	6	5	5	5
86	5	5	6	6	5	6	5	6
87	5	6	6	5	5	5	6	5
88	5	6	6	6	5	5	5	5
89	5	6	5	6	6	5	5	5
90	6	5	6	5	5	6	6	6
91	5	6	5	5	6	6	6	6
92	6	5	6	5	6	6	6	6
93	5	6	5	5	6	5	6	5
94	5	6	6	6	6	5	5	5
95	5	5	5	5	5	5	5	5
96	6	6	6	5	6	6	5	5
97	5	6	5	5	6	5	6	6
98	6	6	6	6	6	6	6	6
99	6	6	5	6	6	5	6	6
100	6	5	6	6	6	5	5	6
101	5	5	5	6	6	5	6	5
102	6	5	6	5	6	5	6	5
103	5	5	5	5	5	5	5	5
104	6	5	6	5	6	6	5	6
105	6	5	6	6	6	6	5	5
106	6	6	6	6	6	6	6	6
107	6	5	6	6	5	6	6	5
108	6	6	6	5	5	6	6	6

109	6	5	6	6	6	6	6	5
110	6	6	6	6	6	5	6	5
111	5	6	5	5	6	6	5	6
112	5	6	5	6	6	5	5	6
113	6	5	6	5	6	6	5	5
114	5	6	6	5	6	6	6	5
115	6	5	6	6	5	6	6	5
116	5	5	5	5	6	5	6	6
117	6	5	6	6	5	6	6	6
118	6	5	6	6	6	5	6	6
119	6	6	6	6	5	6	5	6
120	6	5	6	6	6	5	6	5
121	6	5	5	6	6	6	5	6
122	6	5	6	5	6	5	6	5
123	5	5	6	5	5	6	5	6
124	5	5	5	5	6	6	5	5
125	5	5	5	6	6	5	5	5
126	5	5	5	5	5	5	5	5
127	6	6	6	6	6	6	6	6
128	6	6	6	6	6	6	6	6
129	5	4	5	5	5	5	4	4
130	6	6	6	6	6	6	5	5
131	5	5	5	5	5	5	5	5
132	5	5	5	4	5	5	5	5
133	5	5	5	6	6	5	5	5
134	5	5	5	5	5	5	5	5
135	5	5	5	5	5	5	4	5
136	5	5	5	5	5	5	5	5
137	4	4	4	4	5	4	5	5
138	5	5	5	5	5	5	5	5
139	5	5	5	5	5	5	5	5
140	5	5	4	5	5	5	4	5
141	6	6	6	6	6	6	6	6
142	5	5	5	5	5	5	5	5
143	5	5	5	5	5	5	5	5
144	5	5	5	5	4	4	4	4
145	6	5	5	5	6	6	6	6
146	5	5	5	5	5	5	5	5

147	5	5	5	5	5	5	5	5
148	6	6	6	6	6	6	6	6
149	5	5	5	5	5	5	5	5
150	5	6	5	5	4	4	4	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4

no	PS1	PS2	PS3	PS4	FP1	FP2	FP3	FP4
1	6	6	6	6	6	6	6	6
2	5	5	5	5	5	5	6	5
3	5	5	4	5	6	6	6	6
4	5	6	5	6	5	6	5	6
5	6	6	5	6	6	6	5	6
6	5	5	5	4	5	5	5	5
7	2	3	2	2	2	2	2	2
8	5	6	6	5	6	6	6	6
9	5	5	5	5	5	5	5	5
10	6	6	6	6	6	6	5	5
11	5	6	5	5	4	5	5	5
12	5	5	5	6	6	6	5	5
13	5	6	6	5	6	6	5	6
14	5	5	6	6	5	6	5	6
15	5	5	5	5	5	5	5	5
16	6	6	6	6	6	6	6	6
17	5	5	5	5	5	5	5	5
18	6	6	6	6	6	6	6	6
19	6	6	6	6	6	6	6	6
20	5	6	6	6	5	6	6	6
21	5	5	5	5	6	6	6	6
22	6	5	5	6	6	6	6	6
23	6	6	6	6	6	6	6	6
24	5	5	5	5	5	5	5	5
25	6	6	6	6	6	6	6	6
26	5	6	5	6	6	6	6	6
27	5	5	5	5	5	5	5	5
28	6	6	6	6	6	6	6	6
29	6	6	6	6	6	6	5	6

30	4	5	6	6	5	5	4	4
31	6	5	6	6	6	5	6	6
32	4	5	6	6	4	5	5	6
33	6	6	6	6	6	6	6	6
34	4	5	6	6	4	4	5	5
35	6	5	5	6	6	6	6	6
36	5	5	5	5	5	6	4	4
37	6	6	6	6	6	6	6	6
38	6	6	6	6	6	6	5	6
39	5	6	5	5	5	6	5	4
40	5	6	6	6	6	6	6	6
41	5	5	5	6	5	6	5	6
42	4	5	6	5	4	5	5	5
43	5	5	5	5	5	5	5	5
44	5	6	5	5	6	6	6	6
45	4	4	5	5	4	5	6	4
46	5	5	5	6	5	6	5	5
47	6	5	6	6	6	6	6	6
48	6	6	6	6	6	6	6	6
49	4	5	5	4	6	6	5	5
50	6	6	5	5	6	5	6	6
51	5	5	5	5	5	5	5	5
52	5	4	6	5	4	5	6	6
53	6	5	5	5	6	5	5	5
54	6	5	6	5	5	5	5	5
55	6	5	6	6	5	6	5	5
56	6	6	6	6	4	5	6	4
57	6	6	6	6	6	6	6	6
58	6	5	5	6	6	6	6	6
59	5	6	6	5	5	6	5	6
60	5	6	5	6	6	6	5	6
61	6	6	6	5	6	6	6	6
62	6	6	5	6	6	5	5	5
63	5	5	5	5	5	5	5	5
64	6	6	6	6	6	6	6	6
65	6	6	6	6	6	6	6	6
66	6	6	6	6	6	6	6	6
67	6	6	6	6	6	6	6	6

68	6	5	4	5	5	5	4	5
69	6	6	6	6	6	6	6	6
70	5	5	5	5	6	6	6	6
71	6	6	6	6	6	6	6	6
72	6	6	6	6	6	6	6	6
73	6	6	6	6	5	5	6	5
74	6	5	5	5	5	5	5	5
75	6	6	5	6	5	5	5	5
76	6	6	6	6	6	6	6	6
77	6	6	6	6	5	5	6	5
78	6	5	5	5	6	5	5	5
79	5	5	6	5	5	6	5	5
80	5	5	5	5	5	6	5	5
81	6	5	6	6	6	6	6	5
82	5	6	6	6	5	6	6	6
83	6	6	5	6	5	5	6	5
84	6	6	6	6	6	6	6	6
85	4	6	5	5	5	6	5	6
86	6	6	6	6	6	5	5	6
87	6	5	6	6	5	6	5	6
88	5	5	5	5	5	5	5	5
89	6	6	6	5	5	6	5	6
90	5	6	5	5	6	5	5	5
91	6	6	6	6	6	6	6	6
92	5	5	6	5	6	6	5	5
93	6	6	6	6	6	6	6	6
94	6	6	5	5	6	5	5	5
95	5	5	5	5	5	5	5	5
96	5	5	6	5	6	5	5	5
97	6	5	5	6	6	5	6	5
98	6	6	6	6	6	6	6	6
99	5	5	6	6	5	6	6	6
100	6	5	5	5	5	6	6	6
101	6	5	6	6	5	6	6	6
102	5	6	5	6	6	5	6	6
103	5	5	5	5	5	5	5	5
104	6	5	6	6	6	6	5	6
105	6	6	5	6	6	5	5	5

106	6	6	6	6	6	5	5	5
107	5	6	5	6	5	6	5	6
108	5	6	6	5	6	5	5	5
109	5	6	5	6	6	6	5	5
110	5	5	5	6	6	6	4	4
111	6	6	6	5	5	6	5	6
112	6	5	6	6	6	6	5	5
113	6	5	6	6	6	5	6	5
114	6	5	5	6	6	5	6	5
115	5	6	6	6	6	5	6	5
116	5	6	6	5	6	5	5	5
117	6	5	6	6	5	6	6	6
118	5	6	6	5	6	6	5	5
119	6	5	6	5	6	6	5	6
120	6	6	5	6	5	6	5	6
121	6	5	6	5	6	5	6	5
122	5	5	5	5	5	5	5	5
123	5	5	5	6	5	6	6	6
124	5	5	5	5	6	5	5	5
125	5	6	5	5	5	6	5	5
126	5	5	5	5	5	5	5	5
127	4	4	5	4	4	5	4	5
128	4	4	4	4	4	5	4	5
129	4	5	4	4	4	4	4	4
130	6	5	5	6	6	6	6	5
131	4	4	5	5	5	5	4	6
132	4	4	5	6	5	5	5	5
133	5	5	5	5	5	5	5	6
134	5	5	5	5	6	5	4	5
135	4	4	5	6	5	6	4	5
136	4	4	4	4	5	5	4	6
137	6	6	6	5	6	6	6	6
138	5	5	5	5	5	4	5	5
139	5	5	5	5	5	5	5	5
140	5	5	4	5	5	5	5	5
141	6	5	5	5	6	5	6	5
142	5	5	5	5	5	5	5	5
143	5	5	5	5	5	6	5	4

144	4	4	4	4	5	5	5	5
145	6	6	6	6	6	6	6	6
146	6	6	5	5	5	5	5	5
147	4	4	4	4	5	5	4	5
148	6	6	6	6	6	4	5	6
149	5	5	5	5	5	5	5	5
150	4	5	6	6	6	6	6	6
151	5	5	4	5	4	4	4	4

no	UB1	UB2	UB3	UB4	NB1	NB2	NB3	NB4
1	6	6	6	6	6	6	6	6
2	5	6	6	6	6	6	6	5
3	3	6	4	4	5	5	6	6
4	5	6	5	6	5	6	5	6
5	5	6	6	5	6	6	6	5
6	4	6	5	5	5	5	5	5
7	3	3	3	3	1	2	2	2
8	5	5	6	5	6	6	6	6
9	5	5	6	5	5	5	5	5
10	4	4	4	4	5	5	5	6
11	5	5	5	5	5	6	5	6
12	5	5	5	5	6	6	6	6
13	5	3	2	2	5	6	5	6
14	5	5	3	3	6	6	6	6
15	5	5	2	2	6	5	5	6
16	6	4	1	1	6	6	6	6
17	5	5	4	3	5	5	5	5
18	4	4	3	3	6	6	6	6
19	5	3	1	1	6	6	6	6
20	5	5	5	5	6	6	6	6
21	5	5	5	4	6	5	5	5
22	5	4	4	4	5	4	5	5
23	6	5	4	4	6	6	6	6
24	5	5	5	5	5	5	5	5
25	6	6	6	3	6	6	6	6
26	6	5	5	4	6	6	6	6

27	5	5	4	4	5	5	5	5
28	6	6	6	5	6	6	6	6
29	5	6	5	5	5	6	6	6
30	4	5	6	4	5	6	5	5
31	6	5	6	6	6	6	6	6
32	6	5	5	5	4	4	5	5
33	6	5	5	4	6	6	6	6
34	6	4	5	5	5	5	6	6
35	6	4	3	1	6	6	6	6
36	5	4	6	5	4	5	6	6
37	6	6	6	6	6	6	6	6
38	6	4	5	5	5	5	5	6
39	6	6	6	6	5	5	5	5
40	6	6	5	4	6	5	6	6
41	5	6	5	5	6	6	6	5
42	4	6	6	4	5	5	6	6
43	5	6	5	6	6	6	6	6
44	5	5	6	6	6	5	6	6
45	5	5	4	4	6	6	6	6
46	6	5	5	5	5	6	5	6
47	6	6	6	6	5	6	5	6
48	6	5	6	6	6	5	5	5
49	5	5	4	4	5	4	6	6
50	6	5	6	6	6	6	6	6
51	5	4	5	4	6	5	5	5
52	6	6	6	6	5	5	5	5
53	5	5	5	5	6	5	6	5
54	5	5	5	4	5	5	6	5
55	6	6	6	6	5	6	6	5
56	6	5	4	5	4	4	5	5
57	6	5	6	4	5	5	6	5
58	5	5	5	5	5	6	5	5
59	5	6	5	4	5	6	6	5
60	6	6	5	6	6	6	6	6
61	6	4	4	4	6	6	6	6
62	6	4	4	4	6	6	6	6
63	5	5	5	5	5	5	6	5
64	6	6	6	6	6	6	6	6

65	6	6	6	6	6	6	6	6
66	6	6	6	6	6	6	6	6
67	6	6	6	6	6	6	6	6
68	5	5	5	4	5	5	5	4
69	6	6	6	5	6	6	6	6
70	6	6	5	5	6	6	6	6
71	6	6	6	5	6	6	6	6
72	6	6	5	5	5	5	6	6
73	6	5	6	6	6	6	5	6
74	6	4	4	4	6	5	6	6
75	5	5	4	4	6	6	6	6
76	6	6	4	4	5	5	5	6
77	6	5	5	5	6	6	6	6
78	6	4	4	4	6	6	6	5
79	5	5	4	4	5	5	5	5
80	5	5	5	5	6	6	5	6
81	6	6	5	4	5	5	5	5
82	6	6	4	4	6	6	6	6
83	6	6	5	5	6	6	6	5
84	6	5	6	6	6	6	5	6
85	5	6	5	6	5	5	6	6
86	6	6	5	4	6	6	6	6
87	6	5	6	6	6	6	5	6
88	5	5	5	5	6	5	5	5
89	6	5	6	6	6	5	6	6
90	6	6	6	5	5	6	6	5
91	6	6	5	5	6	5	6	5
92	5	5	6	6	6	5	6	6
93	6	6	5	4	6	6	6	5
94	6	6	6	5	5	6	6	5
95	5	5	5	4	5	5	5	5
96	6	6	5	5	6	6	6	6
97	6	5	6	6	6	5	5	6
98	6	4	4	4	6	6	6	6
99	6	5	5	5	6	5	5	6
100	5	6	5	6	6	6	5	6
101	5	6	5	5	6	5	5	6
102	6	6	5	6	5	6	5	6

103	5	5	5	5	5	5	5	5
104	6	5	5	6	6	5	6	5
105	6	5	5	5	6	5	6	6
106	6	4	4	4	6	5	6	5
107	6	5	6	6	6	5	5	6
108	6	5	5	6	6	5	6	5
109	6	5	6	6	6	6	5	6
110	6	3	3	3	6	5	5	5
111	6	6	5	6	6	5	5	6
112	6	5	6	6	6	5	6	6
113	6	5	5	6	6	5	5	5
114	6	5	6	6	6	5	6	6
115	6	5	6	6	6	6	6	6
116	6	6	5	5	6	5	6	5
117	6	5	6	6	6	5	6	6
118	6	6	5	5	6	6	5	5
119	6	5	6	5	6	6	5	5
120	6	5	6	6	6	5	6	6
121	6	6	5	6	6	5	6	6
122	5	6	5	5	6	6	5	5
123	5	6	6	5	5	6	6	5
124	5	6	6	5	6	5	5	6
125	6	5	5	5	6	5	5	5
126	5	5	5	5	5	5	5	5
127	5	5	5	5	5	4	5	5
128	4	5	4	4	4	5	4	5
129	4	5	4	4	5	5	5	5
130	4	4	4	4	4	4	4	4
131	4	4	4	4	5	5	5	4
132	4	4	4	4	5	5	5	5
133	4	4	4	6	5	5	5	5
134	4	5	4	5	6	5	6	6
135	5	5	4	4	5	4	5	6
136	4	4	4	4	5	5	5	5
137	1	1	1	1	6	6	6	6
138	4	4	4	5	5	5	5	5
139	4	4	4	6	5	5	5	6
140	5	4	5	5	5	5	5	5

141	6	5	6	5	6	5	6	5
142	4	5	4	4	5	5	5	5
143	4	6	5	5	5	6	5	5
144	4	4	4	4	4	4	4	4
145	6	6	5	6	6	5	4	5
146	4	4	4	4	5	5	5	6
147	4	4	4	4	5	5	5	4
148	5	6	5	6	6	5	6	5
149	4	4	4	4	4	4	4	4
150	5	6	6	6	5	6	5	5
151	4	4	3	2	4	4	4	4

Hasil Deskriptif Pengguna OVO

Pengguna OVO	**Frekuensi**	**Persentase**
Tidak	0	0
Ya	151	100

Hasil Deskriptif Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	**Frekuensi**	**Persentase**
pria	138	91
wanita	13	9

Hasil Deskriptif Bidang Usaha

Bidang Usaha	**Frekuensi**	**Persentase**
Bisnis Agribisnis	4	2,65
Bisnis Fashion	10	6,62
Bisnis Kuliner	130	86,09
Bisnis Otomotif	7	4,64

Hasil Deskriptif Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
S1	101	66,9
SMA	50	33,1

Hasil Deskriptif Omzet Perbulan

Omzet Perbulan	Frekuensi	Persentase
0-1 Juta Rupiah	3	2
1-10 Juta Rupiah	64	42,4
Lebih dari 10 Juta Rupiah	84	55,6

LAMPIRAN

HASIL ANALISIS

Hasil Analisis Deskriptif

	N	Minimum	Maksimum	*Mean*	*Std. Deviation*
Pengaruh sosial	151	2	6	5,385	0,670
Fasilitas Pendukung	151	2	6	5,403	0,664
Ekspetasi Kinerja	151	1	6	5,408	0,679
Ekspetasi Usaha	151	1	6	5,427	0,663
Penggunaan Aplikasi OVO	151	1	6	5,004	0,974
Net Benefit	151	1	6	5,450	0,663

Uji Validitas Konvergen

Uji Validitas Konvergen

Variabel	Kode	Outer Loading	AVE
Pengaruh Sosial	PS1	0,835	0,673
	PS2	0,794	
	PS3	0,817	
	PS4	0,834	
Fasilitas Pendukung	FP1	0,804	0,660
	FP2	0,817	
	FP3	0,797	
	FP4	0,830	
Ekspetasi Kinerja	EK1	0,841	0,689

	EK2	0,833	
	EK3	0,848	
	EK4	0,797	
Ekpetasi Usaha	EU1	0,796	0,682
	EU2	0,819	
	EU3	0,864	
	EU4	0,821	
Pengunaan Aplikasi OVO	UB1	0,804	0,638
	UB2	0,784	
	UB3	0,840	
	UB4	0,766	
Net Benefit	NB1	0,876	0,690
	NB2	0,803	
	NB3	0,839	
	NB4	0,802	

Uji Validitas Diskriminan

Cross-Loading

	EK	EU	FP	NB	PS	UB
EK1	0,841	0,702	0,569	0,479	0,487	0,377
EK2	0,833	0,599	0,524	0,453	0,449	0,350
EK3	0,848	0,621	0,434	0,482	0,417	0,428
EK4	0,797	0,563	0,371	0,414	0,439	0,367
EU1	0,575	0,796	0,554	0,466	0,559	0,355
EU2	0,629	0,819	0,536	0,510	0,584	0,342
EU3	0,678	0,864	0,550	0,573	0,630	0,370
EU4	0,597	0,821	0,563	0,518	0,534	0,350
FP1	0,519	0,581	0,804	0,579	0,633	0,272
FP2	0,485	0,515	0,817	0,509	0,567	0,271
FP3	0,424	0,529	0,797	0,560	0,678	0,378
FP4	0,440	0,537	0,830	0,534	0,570	0,275
NB1	0,565	0,625	0,619	0,876	0,600	0,389
NB2	0,446	0,437	0,539	0,803	0,523	0,311
NB3	0,435	0,517	0519	0,839	0,541	0,334
NB4	0,362	0,483	0,555	0,802	0,555	0,289

PS1	0,488	0,631	0,630	0,522	0,835	0,330
PS2	0,392	0,517	0,576	0,569	0,794	0,347
PS3	0,433	0,581	0,623	0,567	0,817	0,398
PS4	0,452	0,558	0,641	0,543	0,834	0,397
UB1	0,488	0,469	0,429	0,460	0,584	0,804
UB2	0,297	0,298	0,275	0,299	0,251	0,784
UB3	0,322	0,275	0,195	0,221	0,223	0,840
UB4	0,249	0,211	0,138	0,170	0,173	0,766

Fornell-Larcker

	EK	EU	FP	NB	PS	UB
EK	0,830					
EU	0,752	0,826				
FP	0,577	0,667	0,812			
NB	0,552	0,627	0,673	0,831		
PS	0,540	0,700	0,754	0,669	0,820	
UB	0,458	0,429	0,366	0,402	0,448	0,799

Uji Reliabilitas

Composite Reliability

Variabel	***Composite Reliability***
Pegaruh Sosial (PS)	0,892
Fasilitas Pendukung (FP)	0,886
Ekspetasi Kinerja (EK)	0,899
Ekpetasi Usaha (EU)	0,885
Penggunaan Aplikasi OVO (UB)	0,876
Net Benefit (NB)	0,899

Menilai Model Struktur Hasil Penelitian

Result for Inner Weights

	Original Sample (O)	***Sample Mean (M)***	***Standard Deviation (STDEV)***	***T Statistics (|O/STDEV|)***
PS ->EK	0,244	0,248	0,140	1,739
FP -> EK	0,393	0,380	0,153	2,575
FP -> EU	0,323	0,307	0,116	2,774
PS -> EU	0,456	0,463	0,102	4,481
EK -> UB	0,312	0,307	0,124	2,510
EU -> UB	0,195	0,211	0,120	1,621
UB -> NB	0,402	0,428	0,106	3,794

Nilai *R-Square*

	R Square
Ekspetasi Kinerja	0,359
Ekspetasi Usaha	0,535
Net Benefit	0,161
Penggunaan Aplikasi OVO	0,226

Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Hubungan	*Original Sample (O)*	*T Statistics (|O/STDEV|)*	P Values
H1	PS ->EK	0,244	1,739	0.083
H2	FP -> EK	0,393	2,575*	0.010
H3	FP -> EU	0,323	2,774**	0.006
H4	PS -> EU	0,456	4,481***	0.000

H5	EK -> UB	0,312	2,510*	0.012
H6	EU -> UB	0,195	1,621	0.106
H7	UB -> NB	0,402	3,794***	0.000

LAMPIRAN

