



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Pengaruh *Effort Expectancy* dan *Facilitating Conditions* terhadap *Behavioral Intention* dalam Menggunakan *GoPay* pada Generasi-Z di Kabupaten Bogor



PAULO VER GILBERT SIDABUTAR

NIM : 1905423028

**Skripsi yang Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sain Terapan**

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

2024

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

PAULO VER GILBERT SIDABUTAR. Pengaruh *Effort Expectancy* dan *Facilitating Conditions* terhadap *Behavioral Intention* dalam Menggunakan *GoPay* pada Generasi-Z di Kabupaten Bogor. 2024.

ABSTRAK

Studi ini dilakukan dengan tujuan untuk melihat Pengaruh *Effort Expectancy* dan *Facilitating Conditions* terhadap *Behavioral Intention* dalam Minat Menggunakan *E-wallet GoPay* pada Generasi-Z di Kabupaten Bogor. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan menggunakan metode survei, data dikumpulkan dari responden generasi Z yang aktif menggunakan *e-wallet GoPay*. Data pada penelitian ini didapat melalui kuesioner dan diisi oleh 100 responden yang memenuhi kriteria. Metode yang digunakan adalah analisis SEM-PLS dengan aplikasi SmartPLS 4.0. Berdasarkan hasil *inner model* pada variabel *Effort Expectancy* teknologi *Tstatistics* yang dihasilkan 2,070 yang artinya kemudahan berpengaruh terhadap *Behavioral Intention* dalam minat menggunakan *e-wallet GoPay*. Hasil *inner model* pada variabel *Facilitating Conditions* bisa menghasilkan *Tstatistics* sebesar 4,830 yang artinya kondisi yang memfasilitasi berpengaruh terhadap keputusan minat menggunakan *e-wallet GoPay*.

Kata Kunci: UTAUT, *Effort Expectancy*, *Facilitating Condition*, *Behavioral Intentions*, Kemudahan Teknologi, Minat Menggunakan, *E-wallet*, *GoPay*, Keputusan Menggunakan.

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

PAULO VER GILBERT SIDABUTAR. *The Influence of Effort Expectancy and Facilitating Conditions on Behavioral Intention in the Using of GoPay among Generation Z in Bogor Regency*. 2024.

ABSTRACT

This study was conducted with the aim of examining the influence of Effort Expectancy and Facilitating Conditions on Behavioral Intention in the interest of using the GoPay e-wallet among Generation Z in Bogor Regency. This is a quantitative study using a survey method, with data collected from Generation Z respondents who actively use the GoPay e-wallet. The data for this study was obtained through questionnaires completed by 100 respondents who met the criteria. The method used was SEM-PLS analysis with the SmartPLS 4.0 application. Based on the inner model results for the Effort Expectancy variable, the generated T-statistics was 2.070, indicating that ease of use affects Behavioral Intention in the interest of using the GoPay e-wallet. The inner model results for the Facilitating Conditions variable yielded a T-statistics of 4.830, indicating that facilitating conditions affect the decision to use the GoPay e-wallet.

Kata Kunci: UTAUT, *Effort Expectancy, Facilitating Condition, Behavioral Intentions, Technology Ease, Interest in Using, E-wallet, GoPay, Decision to Use.*

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

PERNYATAAN ORISINILITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Terapan Administrasi Bisnis, baik di Politeknik Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan nonna yang berlaku di Politeknik Negeri Jakarta

Depok, Agustus 2024

Yang Menyatakan Pernyataan

Paulo Ver Gilbert Sidabutar
NIM 1905423028

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh *Effort Expectancy* dan *Facilitating Conditions* terhadap *Behavioral Intentions* dalam Menggunakan *GoPay* pada Gen-z di Kabupaten Bogor.**” ini dengan sebaik-baiknya. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Administrasi Bisnis pada Program Studi S1(T) Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan bantuan, dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Syamsurizal, S.E., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Dra. Iis Mariam., M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta.
3. Yanita Ella Nilla Chandra, S.AB., M.Si selaku Kepala Program Studi Adrnistrasi Bisnis Terapan Politeknik Negeri Jakarta.
4. Arizal Putra Pratama., B.O.M, M.A.B selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan bantuan dan saran sampai terselesaikannya skripsi ini.
5. Dr. Nidia Sofa., S.Pd.l, M.Pd selaku dosen pembimbing penulisan yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan bantuan dan saran sampai terselesaikannya skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Politeknik Negeri Jakarta khususnya Jurusan Administrasi Niaga yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa perkuliahan.
7. Seluruh Staf Administrasi Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Jakarta yang telah membantu penulis dalam hal pengurusan administrasi.

8. Kepada orang tua dan keluarga penulis yang senantiasa mendukung, membantu dan mendoakan penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Kepada Bang Erick dan Ka Olivya yang telah menjadi pembimbing ‘ketiga’ di rumah, sudah membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Kepada teman-teman yang sudah merelakan waktunya untuk membantu penulis memenuhi data yang dibutuhkan untuk penelitian ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan jasa semua pihak yang telah terlibat dan membantu penyelesaian penelitian skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati, penulis meminta maaf atas kekurangan dari penelitian yang dilakukan. Saran dan kritik yang bersifat membangun diterima oleh penulis dan diharapkan menjadi bahan evaluasi penulis di penelitian di masa mendatang.

Depok, 28 Agustus 2024

Penulis,

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Paulo Ver Gilbert Sidabutar
NIM 1905423028



DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI	Error! Bookmark not defined.
2.1 Kerangka Teori	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Teori UTAUT	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 <i>Consumer Behavior</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Keuangan	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Generasi Z	Error! Bookmark not defined.
2.2 Hasil Penelitian/Jurnal Relevan	Error! Bookmark not defined.
2.3 Deskripsi Konseptual	Error! Bookmark not defined.
2.4 Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.1.1 Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.1.2 Tempat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Populasi dan Sampel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.2.3 Teknik Pengolahan Data	Error! Bookmark not defined.
3.2.4 Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Hasil Rekapitulasi Data	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Hasil Penyebaran Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
4.2 Hasil Analisis Data	Error! Bookmark not defined.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4.2.1 Data Responden Berdasarkan Hasil Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Hasil Analisis Outer ModelError! Bookmark not defined.
4.2.3 Hasil Analisis <i>Inner</i> ModelError! Bookmark not defined.
4.2.4 Pengujian HipotesisError! Bookmark not defined.
4.2.5 Hasil Uji HipotesisError! Bookmark not defined.
4.2.5 Hasil Model PengukuranError! Bookmark not defined.
4.3 PembahasanError! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP 10
5.1 Kesimpulan 10
5.2 Saran 12
5.2.1. Untuk <i>GoPay</i> 12
5.2.2. Bagi Peneliti Lain 13
DAFTAR PUSTAKA 15



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	74
Lampiran 2 Hasil Kuesioner <i>Effort Expectancy</i> (X1).....	78
Lampiran 3 Hasil Kuesioner <i>Facilitating Conditions</i> (X2).....	81
Lampiran 4 Hasil Kuesiner <i>Behavioral Intentions</i> (Y).....	84
Lampiran 5 Hasil Penelitian SmartPLS 4.0.....	87
Lampiran 6 <i>Curriculum Vitae</i>	90





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu/Jurnal Relevan.....	17
Tabel 3.1 Waktu Penelitian.....	22
Tabel 3.2 Skala Likert.....	27
Tabel 3.3 Operasional Variabel Penelitian.....	29
Tabel 4.1 Rekapitulasi Variabel <i>Effort Expectancy</i>	37
Tabel 4.2 Rekapitulasi Variabel <i>Facilitating Conditions</i>	43
Tabel 4.3 Pengujian Tingkat Signifikansi.....	53





DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik perkembangan pengguna internet di Indonesia.....	1
Gambar 1.2 Tren peningkatan transaksi <i>e-commerce</i> di Indonesia.....	2
Gambar 1.3 Metode pembayaran digital yang digunakan responden saat berbelanja di <i>e-commerce</i> tahun 2023.....	4
Gambar 1.4 Platform dompet digital yang paling populer.....	5
Gambar 1.5 Grafik Annual Transacting User <i>GoPay</i>	6
Gambar 1.6 Hasil survei pengguna <i>e-wallet</i> berdasarkan usia.....	7
Gambar 2.1 Deskripsi Konseptual.....	22
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	34
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	35
Gambar 4.4 Responden Berdasarkan Lama Waktu Penggunaan.....	34
Gambar 4.5 Hasil <i>Outer Loading</i>	48
Gambar 4.6 Hasil <i>Average Variance Extracted</i>	48
Gambar 4.7 Hasil <i>Discriminant Validity</i>	49
Gambar 4.8 Hasil Uji Realibilitas.....	50
Gambar 4.9 Hasil Nilai <i>R-square</i> (R^2).....	50
Gambar 4.10 Hasil Nilai <i>F-square</i> (F^2).....	51
Gambar 4.11 Hasil Pengujian Hipotesis(<i>Path Coefficients</i>).....	52
Gambar 4.12 Model <i>Bootstrapping</i> (<i>Path Coefficient</i>).....	55
Gambar 4.12 Model <i>PLS-SEM Algorithm</i>	55

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

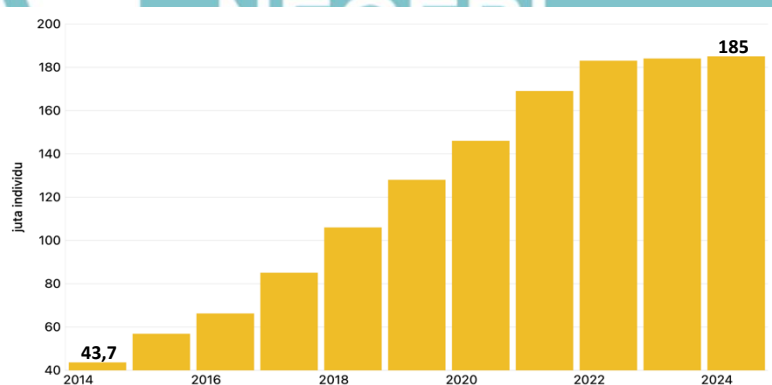
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan zaman telah membuat kemajuan dalam segala bidang, terlebih dalam bidang teknologi. Sebuah teknologi yang saat ini berkembang sangat pesat adalah teknologi internet. Internet yang dahulu hanya digunakan oleh ilmuwan dalam bidang militer, sekarang dapat digunakan oleh semua lapisan masyarakat ((Teniwut dkk., 2022).

Saat ini, masyarakat semakin mudah dan murah untuk mendapatkan akses internet. Hal itu menyebabkan pertumbuhan pengguna internet yang sangat signifikan dari tahun ke tahun. Seperti dalam grafik 1.1 yang menunjukkan perkembangan data pengguna internet, terlihat dari grafik di bawah, pengguna internet dari tahun 2014, yang tadinya hanya 43,7 juta jiwa, berkembang secara signifikan di awal 2024 menjadi 185 juta jiwa.



Gambar 1.1 Grafik perkembangan pengguna internet di Indonesia

Sumber: databoks.katadata.co.id

Bisa disimpulkan dari gambar 1.1 diatas bahwa perkembangan internet yang pesat ini membawa perubahan ke dalam berbagai bidang kehidupan manusia, mulai dari komunikasi, edukasi, pekerjaan, pertahanan dan keamanan,



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

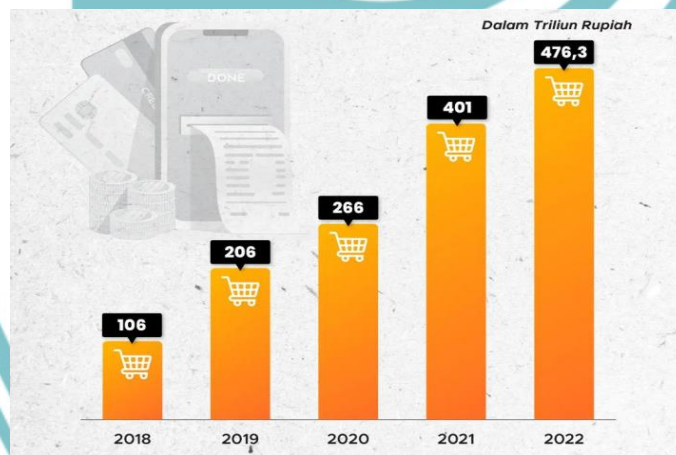
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

cara berbelanja dan lain sebagainya. Dengan adanya internet, kehidupan manusia menjadi dimudahkan dan dimanjakan. Dahulu saat untuk berkomunikasi jarak jauh masih menggunakan telepon rumah dan biaya yang diperlukan pun cukup tinggi. Jika dibandingkan dengan saat ini untuk berkomunikasi jarak jauh sangat mudah dan murah dilakukan karena kita memiliki akses internet yang baik. Bahkan, jika dahulu saat berkomunikasi jarak jauh kita hanya bisa mendengarkan suara, namun saat ini kita bisa melihat lawan bicara kita dengan melakukan *video call*.

Kemudahan yang diberikan internet, membawa tren baru dalam cara manusia berbelanja yang sebelumnya belanja hanya dapat dilakukan dengan cara datang langsung ke pasar atau ke toko, maka saat ini hal itu tidak perlu dilakukan lagi karena konsumen dapat berbelanja dengan berbagai *platform* pasar *online* atau toko *online* yang saat ini sudah banyak tersedia di internet. Cara belanja *online* ini sering disebut juga *e-commerce*.

Pertumbuhan *e-commerce* di Indonesia bisa dilihat pada Gambar 1.2 di bawah ini;



Gambar 1.2 Tren peningkatan transaksi *e-commerce* di Indonesia

Sumber: goodstats.id

Dari Gambar 1.2 tersebut dapat kita lihat bahwa transaksi *e-commerce* terus mengalami peningkatan. Peningkatan paling besar terjadi dari tahun 2020 ke tahun 2021, di mana terjadi peningkatan sebanyak 50,75% atau senilai 135 triliun Rupiah. Peningkatan yang sangat signifikan ini, kemungkinan bisa terjadi karena COVID-19, di mana saat itu, dilakukan pembatasan beraktivitas di luar



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

rumah oleh pemerintah dengan menerapkan program PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar). Dengan adanya COVID-19, maka kita semakin dimudahkan dengan adanya internet. Tanpa keluar rumah, kita dapat memenuhi kebutuhan hidup mulai dari makanan, minuman, sampai ke obat-obatan dengan berbelanja lewat *e-commerce*.

Dengan berkembangnya *platform e-commerce*, maka disertai juga perkembangan teknologi yang mendampinginya. Teknologi tersebut adalah metode-metode pembayaran digital untuk proses belanja online. Beberapa metode pembayaran digital yang ada menurut Hidayah Nuril (2023) antara lain:

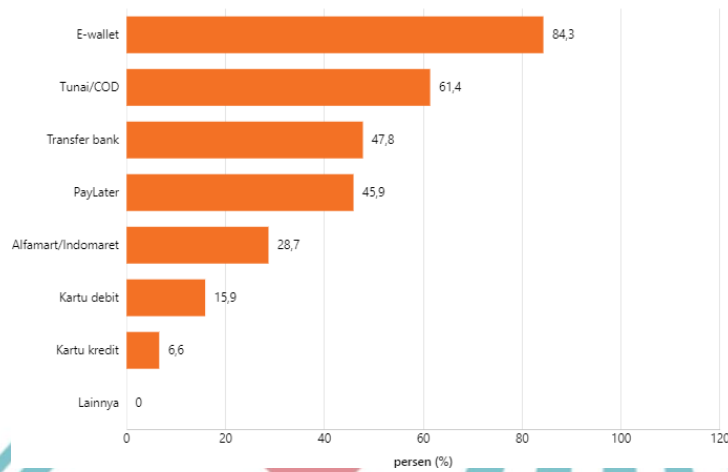
- a. Transfer Bank
- b. *E-wallet*
- c. Paypal
- d. Kartu kredit
- e. Paylater
- f. Ritel Tunai (Alfa/Indomaret)
- g. *Direct Debit*
- h. *QR Code*
- i. *Mobile Banking*
- j. *Virtual Account*

Dari metode-metode pembayaran tersebut, Kredivo bersama Katadata Insight Center (KIC) melakukan survei bertajuk *Indonesian e-Commerce Consumer Behavior Report 2023*. Dalam laporan tersebut, ditunjukkan soal tren perilaku pembayaran konsumen dalam berbelanja *online*. Survei ini dilakukan pada 9.239 responden yang terdiri dari responden umum sebanyak 3.656 responden dan pengguna Kredivo 5.583 responden yang tersebar di seluruh Indonesia. Koleksi data dilakukan pada periode 18–31 Maret 2023 menggunakan metode survei *online*. Hasil dari survei dituangkan dalam grafik pada gambar 1.3 berikut ini;



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Gambar 1.3 Proporsi Pilihan Metode Pembayaran Digital yang Digunakan Responden saat Belanja di *E-Commerce* tahun 2023

Sumber: databoks.katadata.co.id

Dari Gambar 1.3 tampak bahwa *e-wallet* paling diminati saat belanja di *e-commerce* dengan 84,3% responden. Persentase ini meningkat pesat jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, yaitu 60,9% responden pada tahun 2022 (databoks.katadata.co.id, 2023). Peningkatan yang pesat tersebut mencerminkan perubahan yang signifikan dalam perilaku konsumen, di mana semakin banyak orang beralih ke transaksi digital menggunakan *e-wallet*. Fenomena ini menunjukkan bahwa *e-wallet*, telah menjadi bagian tak terpisahkan dari ekosistem belanja *online*.

Semakin banyaknya pengguna yang memilih *e-wallet* sebagai metode pembayaran utama mereka dalam berbelanja secara *online* menegaskan peran yang semakin dominan dari teknologi keuangan digital dalam transformasi cara kita bertransaksi. Dengan *e-wallet*, konsumen dapat dengan cepat dan mudah melakukan pembayaran tanpa perlu repot membawa uang tunai atau kartu fisik. Selain itu, *e-wallet* juga menawarkan berbagai promo dan diskon menarik yang hanya tersedia bagi pengguna *e-wallet*, menjadikannya pilihan yang lebih menguntungkan secara finansial.

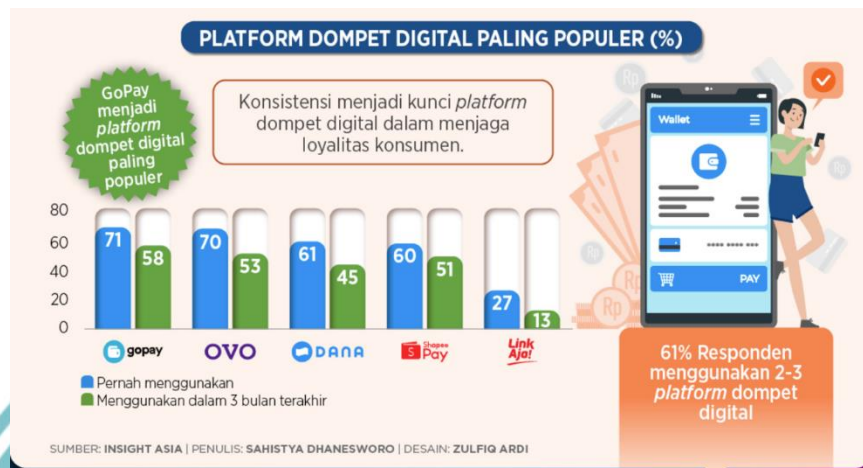
Merujuk pada hasil survei Insight Asia yang bertajuk “*Consistency That*



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian ,penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Leads: 2023 E-Wallet Industry Outlook”, diperoleh data seperti pada Gambar 1.4 ini:

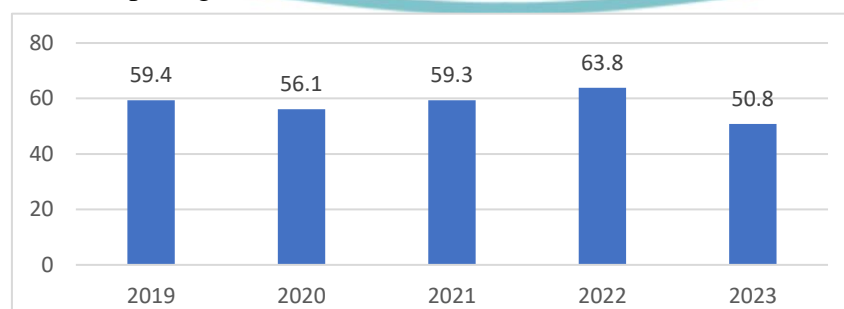


Gambar 1.4 Platform dompet digital (*e-wallet*) yang paling populer

Sumber: katadata.co.id

Dari hasil survei pada Gambar 1.5 tersebut, maka dapat dilihat bahwa *GoPay* pernah digunakan oleh sebanyak 71% responden Berikutnya juga tampak bahwa masyarakat yang menggunakan *e-wallet* dalam 3 bulan terakhir, *GoPay* tetap di atas dengan persentase sebanyak 58%. Walaupun dari survei ini terlihat bahwa *GoPay* merupakan *platform e-wallet* yang paling populer di Indonesia, selisih hasil survei hanya bernilai 1% dengan kompetitor dibawahnya, yaitu OVO. Artinya, ini menunjukkan bahwa meskipun *GoPay* saat ini mendominasi pasar, tetapi mereka harus tetap waspada terhadap perubahan cepat dalam preferensi konsumen dan inovasi pesaing.

Kewaspadaan ini perlu diperhatikan dan ditingkatkan oleh *GoPay*, terlebih jika kita melihat pada grafik di Gambar 1.5 berikut ini:



Gambar 1.5 Grafik Annual Transacting User *GoPay*
Sumber: diolah penulis dari Annual report GOTO tahun 2021-2023



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

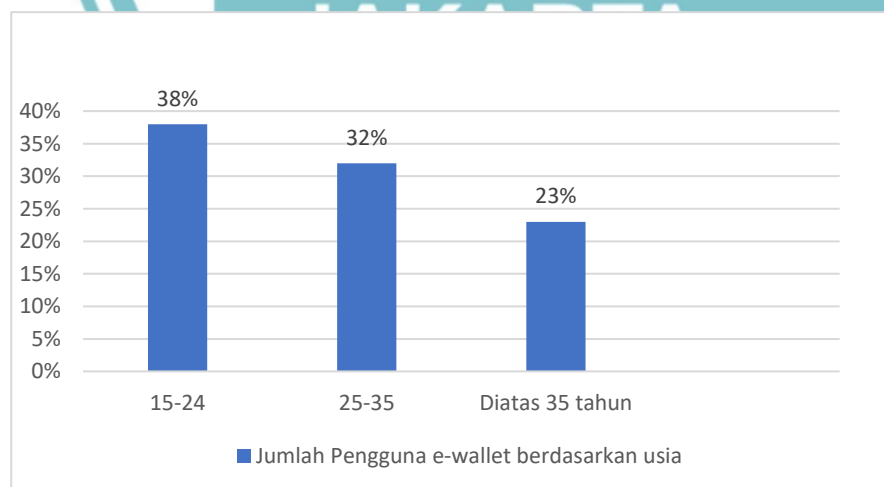
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Jumlah pengguna *GoPay* yang melakukan transaksi tahunan menunjukkan tren yang fluktuatif selama periode 2019-2023. Pada tahun 2019, pengguna *GoPay* mencatat rata-rata 59,4 juta pengguna tahunan. Namun, pada tahun 2020, terjadi penurunan dalam 56,1 juta pengguna. Memasuki tahun 2021, jumlah pengguna kembali mengalami peningkatan, meskipun sedikit, menjadi 59,3 transaksi. Tahun 2022 mencatat peningkatan lebih signifikan dengan kenaikan menjadi 63,8 juta pengguna. Ini adalah angka tertinggi dalam periode lima tahun tersebut, menunjukkan keberhasilan *GoPay* dalam meningkatkan daya tarik ke konsumen.

Namun, tren positif ini tidak berlanjut ke tahun 2023, di mana terjadi penurunan tajam sebesar 13 juta pengguna menjadi 50,8 juta pengguna. Peristiwa penurunan minat pengguna *GoPay* yang terjadi pada tahun 2023 ini merupakan fenomena yang cukup menarik dan layak untuk diteliti lebih lanjut guna mengetahui faktor-faktor apa yang menyebabkan minat pengguna *GoPay* mengalami penurunan.

Agar penelitian ini tidak melebar, maka perlu adanya pembatasan lingkup penelitian berdasarkan usia dan lokasi. Berdasarkan survei Jakpat di 2021, dilakukan penelitian dengan responden adalah pengguna dompet digital sebanyak 93% di daerah Jabodetabek, Jawa dan luar Jawa. Hasil yang didapat oleh survei Jakpat bisa dilihat pada Gambar 1.6 berikut ini;



Gambar 1.6 Hasil Survei pengguna *e-wallet* berdasarkan usia

Sumber: Jakpat (2021)



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Dari survei tersebut, bisa kita lihat pengguna terbesar *e-wallet* adalah di rentang usia 15-24 tahun dengan nilai 38% kemudian disusul oleh usia 25-35 tahun sebesar 32%. Jika kedua kelompok ini digabungkan maka sebenarnya rentang usia tersebut adalah rentang usia generasi Z. Dengan adanya beberapa masalah yang dihadapi *GoPay*, mulai dari selisih kepopulerannya yang hanya terpaut 1% dengan kompetitor serta penurunan pengguna sebanyak 13 juta pengguna di tahun 2023, maka penulis melakukan riset untuk mencari tahu faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi minat pengguna menggunakan *GoPay*, khususnya pada generasi Z di Kabupaten Bogor.

Pada masalah kali ini, untuk meningkatkan jumlah pengguna, *GoPay* harus mampu membuka sudut pandang masyarakat bahwa *GoPay* memiliki aspek kemudahan dan fasilitas atau fitur memumpuni yang mudah dipahami. Dalam aspek *Effort Expectancy* atau ekspektasi masyarakat atas ketidakadaannya usaha atau kemudahan ini pengguna harus merasakan kemudahan dalam penggunaan suatu sistem teknologi.

GoPay juga harus mementingkan cara untuk bisa memfasilitasi masyarakat dengan sistem teknologi ini. *GoPay* harus memastikan semua kalangan masyarakat bisa menggunakan sistem teknologi mereka. *GoPay* sendiri juga harus fokus terhadap fitur-fitur yang mereka miliki, apakah fitur yang mereka miliki sudah bisa memfasilitasi masyarakat dengan apa yang mereka mau atau belum. Aspek fasilitas dan fitur ini terkandung dalam *Facilitating Conditions* atau kondisi fasilitas yang *GoPay* berikan dan fasilitas yang masyarakat miliki.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijabarkan di atas, didapatkan identifikasi permasalahan sebagai berikut :

- a. Pesatnya perkembangan teknologi finansial
- b. Internet memberikan perubahan gaya hidup pada masyarakat
- c. Perubahan cara jual beli yang menjadi bisa dilakukan secara *online* melewati *e-commerce*.
- d. *E-commerce* melayani pembayaran secara digital



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian ,penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- e. Teknologi finansial yang memfasilitasi hal terkait pembayaran *digital* salah satunya adalah *e-wallet*.
- f. *GoPay* menjadi salah satu *e-wallet* dengan jumlah pengguna terbanyak di Indonesia
- g. Jumlah transaksi *GoPay* paling banyak di Indonesia.
- h. Pengguna *GoPay* dari tahun 2020, 2021 dan 2022 selalu ada terjadinya peningkatan.
- i. Jumlah pengguna bertransaksi *GoPay* terjadi penurunan pada tahun 2023

1.3 Batasan Masalah

Yang menjadi batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian ini berfokus pada variable *Effort Expectancy* dan *Facilitating Conditions*.
- b. Objek penelitian adalah penggunaan *e-wallet GoPay* pada Gen-Z yang berada di area Kabupaten Bogor.
- c. Rentang Usia responden dibatasi mulai dari kelahiran tahun 1997 sampai dengan kelahiran 2010 (Generasi Z).

1.4 Rumusan Masalah

Di penelitian ini, penulis akan mengeksplorasi faktor-faktor apa yang mempengaruhi *behavioral intention* dalam minat menggunakan *e-wallet GoPay* secara khusus pada Generasi Z di Kabupaten Bogor. Faktor yang diteliti disini, menggunakan kerangka kerja model teori UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*).

Berdasarkan model UTAUT tersebut maka yang diangkat menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Seberapa besar pengaruh *Effort Expectancy* terhadap *Behavioral Intentions* generasi Z dalam minat menggunakan *e-wallet* khususnya *GoPay*?
- b. Seberapa besar pengaruh *Facilitating Conditions* terhadap *Behavioral Intentions* generasi Z dalam minat menggunakan *e-wallet* khususnya *GoPay*?



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- c. Seberapa besar pengaruh *Effort Expectancy* dan *Facilitating Conditions* terhadap *Behavioral Intentions* generasi Z dalam minat menggunakan *e-wallet* khususnya *GoPay*?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk menganalisis sejauh mana *Effort Expectancy* mempengaruhi minat generasi Z menggunakan *e-wallet*, khususnya *GoPay* di Kabupaten Bogor.
- b. Untuk menganalisis sejauh mana *Facilitating Conditions* mempengaruhi minat generasi Z menggunakan *e-wallet*, khususnya *GoPay* di Kabupaten Bogor.
- c. Untuk menganalisis sejauh mana *Effort Expectancy* dan *Facilitating Conditions* mempengaruhi *Behavioral Intentions* generasi Z dalam minat menggunakan *e-wallet*, khususnya *GoPay* di Kabupaten Bogor.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian ini adalah :

- a. Bagi Peneliti
Sebagai penerapan ilmu yang telah dipelajari selama ini. Selain itu, sebagai penambah wawasan dan pengembangan diri.
- b. Bagi *GoPay*
Menyediakan wawasan bagi *GoPay* untuk melakukan usaha – usaha dalam meningkatkan minat pengguna *e-wallet* untuk menggunakan atau memilih *GoPay* sebagai *e-wallet* utama mereka.
- c. Bagi Mahasiswa
Sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya dalam bidang yang sama
- d. Bagi Masyarakat
Memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor – faktor yang mempengaruhi minat Generasi Z dalam menggunakan *e-wallet*, khususnya *GoPay*.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Pengaruh *Effort Expectancy* dan *Facilitating Conditions* terhadap *Behavioral Intention* dalam Minat Menggunakan *e-wallet GoPay* pada Gen-z di Kabupaten Bogor dan menggunakan metode SEM-PLS, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. *Effort Expectancy* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Behavioral Intention* dalam minat menggunakan *e-wallet GoPay* pada Gen-Z di Kabupaten Bogor. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan sistem teknologi yang dalam penelitian ini adalah *e-wallet GoPay* sangat berpengaruh terhadap keputusan generasi Z di Kabupaten Bogor untuk tetap menggunakan *GoPay* atau beralih kepada *e-wallet* lainnya, dengan besaran pengaruh X1 terhadap Y dilihat dari *f-square* yang sebesar 0,031 yang termasuk ke batas kategori lemah dan nilai signifikansi dilihat dari besaran *t-statistics* (2.070) lebih besar dari pada *t-tabel* yaitu 1.96 dan *p-value* (0.038) lebih kecil dari pada $\alpha = 0.05$ (5%) maka pengaruhnya termasuk kepada pengaruh yang signifikan. Kemudahan akses dan operasional yang ditawarkan oleh *GoPay* menjadi faktor kunci dalam menarik minat dan mempertahankan pengguna dari kalangan generasi Z yang umumnya mengutamakan kenyamanan dan efisiensi dalam penggunaan teknologi. Faktor-faktor seperti *interface* yang intuitif, proses transaksi yang cepat dan tidak rumit, serta dukungan layanan pelanggan yang responsif, semuanya berkontribusi terhadap persepsi positif mereka terhadap *GoPay*. Oleh karena itu, perusahaan penyedia layanan *e-wallet* seperti *GoPay* perlu terus berinovasi dan meningkatkan pengalaman pengguna untuk memenuhi ekspektasi kemudahan penggunaan dari generasi Z, guna mempertahankan loyalitas pengguna dan bersaing dengan *platform e-wallet* lainnya yang ada di pasaran.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- b. *Facilitating Conditions* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Behavioral Intention* dalam minat menggunakan *e-wallet GoPay* pada Gen-Z di Kabupaten Bogor. Hal ini menunjukkan dua hal penting. Pertama, fasilitas atau fitur-fitur yang diberikan oleh *GoPay*, seperti kemudahan dalam melakukan transaksi, keamanan yang terjamin, dan aksesibilitas yang tinggi, sangat berpengaruh terhadap keputusan generasi Z untuk menggunakan *GoPay*. Fitur-fitur inovatif seperti integrasi dengan berbagai layanan pembayaran, promo dan diskon eksklusif, serta kemudahan dalam pengisian saldo dan pengecekan transaksi, semuanya berkontribusi pada kenyamanan dan kepercayaan pengguna dalam menggunakan *platform* ini. Kedua, fasilitas-fasilitas yang dimiliki oleh generasi Z, seperti ketersediaan *smartphone* yang canggih, akses internet yang stabil dan kemampuan teknologi yang mumpuni, juga mempengaruhi keputusan mereka untuk menggunakan *GoPay*. Generasi Z, yang dikenal sebagai '*digital natives*', sangat terbiasa dengan teknologi dan mencari solusi yang efisien dan *user-friendly* dalam kehidupan sehari-hari mereka. Oleh karena itu, kombinasi antara fitur-fitur unggulan yang ditawarkan oleh *GoPay* dan kesiapan teknologi yang dimiliki oleh generasi Z menjadi faktor kunci dalam menentukan minat dan intensi mereka untuk menggunakan *e-wallet GoPay*. Pengaruh X2 terhadap Y terbilang cukup besar dengan besaran pengaruh X2 terhadap Y dilihat dari *f-square* yang sebesar 0,189 yang termasuk ke batas kategori kuat atau *substansial* dan nilai signifikansi dilihat dari besaran *t-statistics* (4.830) lebih besar dari pada t-tabel yaitu 1.96 dan *p-value* (0.000) lebih kecil dari pada $\alpha = 0.05$ (5%) maka pengaruhnya termasuk kepada pengaruh yang signifikan. Dengan memahami dan memenuhi kedua aspek ini, pengaruh *Facilitating Condition* terbilang cukup signifikan dan *GoPay* dapat terus menarik dan mempertahankan pengguna dari kalangan generasi Z, serta meningkatkan loyalitas dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan mempertimbangkan faktor tersebut.
- c. *Effort Expectancy* dan *Facilitating Conditions* memiliki pengaruh terhadap *Behavioral Intention* dalam minat menggunakan *e-wallet GoPay* pada Gen-Z



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

di Kabupaten Bogor. Hal ini menunjukkan kedua variabel dan faktor tersebut sangat mempengaruhi keputusan generasi Z untuk terus menggunakan *e-wallet GoPay*. Faktor gabungan dari keduanya memiliki pengaruh yang cukup signifikan bila diterapkan, misalnya; aplikasi *GoPay* mengeluarkan fitur baru yang bisa digunakan disemua perangkat, lalu konsumen tidak perlu belajar menggunakan usaha atau *effort* dan fitur baru tersebut bisa digunakan dengan mudah lalu bisa menghemat waktu para konsumen.

5.2 Saran

5.2.1. Untuk *GoPay*

Saran yang akan diberikan dari peneliti kepada *GoPay* dari hasil penelitian ini adalah:

a. Implementasi Effort Expectancy

Mengingat adanya pengaruh signifikan *Effort Expectancy* terhadap *Behavioral Intentions*, *GoPay* harus fokus pada upaya meningkatkan persepsi kemudahan penggunaan dan kecepatan aplikasi pada saat digunakan dalam transaksi. Hal ini dapat dilakukan melalui desain antarmuka yang *user-friendly*, panduan pengguna yang jelas dan dukungan teknis yang memadai dan meng-*update* aplikasi *GoPay* agar bisa berjalan lebih cepat sehingga Gen-Z memiliki persepsi bahwa menggunakan *GoPay* itu mudah, mengingat bahwa jawaban dari para responden tidak setuju bahwa *GoPay* dapat menghemat waktu mereka. Jadi dengan mempercepat cara kerja aplikasi, bisa membuat konsumen merasa *GoPay* menghemat waktu mereka.

b. Peningkatan Facilitating Conditions

Dengan adanya pengaruh signifikan *Facilitating Conditions* terhadap *Behavioral Intentions*, sangat penting untuk memastikan ketersediaan dan kualitas dukungan infrastruktur serta sumber daya yang memadai. *GoPay* harus memastikan bahwa pengguna memiliki akses yang mudah dan sumber daya yang cukup untuk menggunakan layanan atau aplikasi dengan optimal. Artinya *GoPay* harus tetap meningkatkan kualitas dukungan infrastruktur agar



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

mendapatkan kepercayaan Gen-Z dan kembangkan fitur 'Help' pada aplikasi *GoPay*, mengingat bahwa para responden tidak setuju kalau fitur 'Help' yang tersedia membantu sesuai dengan apa yang para konsumen butuhkan. Bila semua saran tersebut sudah dilakukan pada akhirnya pengguna *GoPay* dapat meningkat.

b. Strategi Integratif

Mengingat hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa kedua variabel, *Effort Expectancy* dan *Facilitating Conditions*, memiliki pengaruh secara bersamaan terhadap *Behavioral Intentions*, maka strategi yang menggabungkan kedua aspek ini akan sangat efektif. Misalnya, selain membuat layanan yang mudah digunakan, *GoPay* juga harus memastikan bahwa dukungan teknis dan infrastruktur tersedia dan berfungsi dengan baik.

5.2.2. Bagi Peneliti Berikutnya

Saran yang dapat diberikan kepada peneliti lain yang akan datang yaitu:

a. Ekspansi Variabel UTAUT Lainnya

Peneliti selanjutnya dapat mempertimbangkan untuk memasukkan variabel lain dari model UTAUT, seperti *Performance Expectancy* dan *Social Influence*, untuk melihat pengaruhnya terhadap *Behavioral Intentions*. Hal ini akan memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi.

b. Segmentasi Pengguna

Memperdalam analisis dengan melakukan segmentasi pengguna berdasarkan demografi, seperti usia, gender, pendidikan dan pengalaman teknologi. Ini akan memberikan wawasan yang lebih spesifik tentang bagaimana berbagai kelompok pengguna merespons *Effort Expectancy* dan *Facilitating Conditions*, sehingga jika dalam penelitian ini dilakukan kepada gen Z di Kabupaten Bogor, ke depan bisa dilakukan penelitian kepada gen Z di kota lain atau meneliti subjek generasi lain dengan wilayah yang sama/wilayah lain.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

c. Metode Kualitatif

Menggabungkan metode kualitatif, seperti wawancara mendalam atau *focus group discussions*, untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam tentang penelitian ini.





DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ghozali, Imam. (2021). *Partial Least Squares Konsep Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.2.9. Untuk Penelitian Empiris* Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Sugiyono, (2019) *Metode Penelitian Kuantitatif. Untuk Penelitian Kuantitatif* Bandung : Badan Penerbit Alfabeta.
- Teniwut, W. A (2022) *Marine Policy The International Journal of Ocean Affairs*. Spanyol: Elsevier. Diakses 15 Mei 2024
- Wardhana, Aditya. (2024). *Perilaku Konsumen di Era Digital*. Purbalingga : Eureka Media Aksara

Jurnal

- Angelina, C., & Rahadi, R. A. (2020). A conceptual study on the factors influencing usage intention of e-Wallets Java, Indonesia. *International Journal of Accounting, Finance and Business (IJAFB)*, 5(27), 19-29.
- Brahmanta, G. P., & Wardhani, N. I. K. (2021). Pengaruh persepsi kebermanfaatan, kemudahan, risiko terhadap minat menggunakan ulang shopeepay di Surabaya. *Sains Manajemen: Jurnal Manajemen Unsera*, 7(2), 97-108.
- Haryati, D. (2021). Fenomena Cashless Society pada Generasi Milenial dalam Menghadapi Covid-19. In *transfer* (Vol. 3, Issue 1).
- Intarot & Beokhaimook (2018) *Influencing Factor in E-Wallet Acceptant and Use International Journal of Business and Administrative Studies* (volume 4 issue 4 pp. 167-175 doi: <https://dx.doi.org/10.20469/ijbas.4.10004-4>)
- Loanata, T., & Tileng, K. G. (2016). Pengaruh trust dan perceived risk pada intention to use menggunakan technology acceptance model (Studi kasus pada situs e-commerce traveloka). *Jurnal Informatika dan Sistem Informasi*, 2(1), 64-73.
- Rachmawati, F., & Purwaningrum, J. P. (2019). Model Discovery Learning Berbasis Etnomatematika pada Bangun Ruang untuk Menumbuhkan Kemampuan Literasi dan Karakter Nasionalisme pada Generasi Z 4.0. *Aksioma*

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Jurnal Matematika dan Pendidikan Matematika, 10(2): 254–260.
(<https://doi.org/10.26877/Aks.V10i2.4837>)

Rastati, R. (2018). Media literasi bagi digital natives: perspektif generasi Z di Jakarta. *Kwangsan: Jurnal Teknologi Pendidikan*, 6(1), 60-73.

Venkatesh, V.; Thong, J.Y.; Xu, X. (2016) Unified Theory of Acceptance and Use of Technology
A Synthesis and the Road Ahead. *J. Assoc. Inform. Syst.* 17, 328–376.

Wongso, H. (2021). Ramadania. “Pengaruh Self-Efficacy, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Danperceived Risk Terhadap Intention to Use mobile Banking Bank Kalbar.”. In *Proceeding Seminar Bisnis* (No. 5).

Website

Hidayah, N (2023) 12 Jenis Metode Pembayaran Online Paling Diminati.
(<https://mekari.com/blog/jenis-metode-pembayaran-online/>)
Diakses 15 Mei 2024

Muhamad, N (2023) E-Wallet, Metode Pembayaran Digital yang Paling Banyak Digunakan Warga RI saat Belanja Online
(<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/06/20/e-wallet-metode-pembayaran-digital-yang-paling-banyak-digunakan-warga-ri-saat-belanja-online>) Diakses 15 Mei 2024

PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk., (2023) Laporan Tahunan GoTo 2023
(https://www-gotocompany-com.translate.google/en/investor-relations/announcement?x_tr_sl=en&x_tr_tl=id&x_tr_hl=id&x_tr_pto=sc&x_tr_hist=true) Diakses 7 Mei 2024

Wikipedia. (2024) *Faq: Wikipedia Company Profile GoPay*. Retrieved from Wikipedia
Web site: (<https://id.wikipedia.org/wiki/Gopay>)



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Kuesioner Penelitian

Responden yang terhormat,

Perkenalkan saya Paulo Ver Gilbert Sidabutar, Mahasiswa D4 Program Studi Administrasi Bisnis Terapan Angkatan 2019, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta. Saat ini, saya sedang melakukan penelitian untuk Skripsi dengan judul "PENGARUH EFFORT EXPECTANCY DAN FACILITATING CONDITION TERHADAP BEHAVIORAL INTENTION DALAM MINAT MENGGUNAKAN E-WALLET GOPAY PADA GEN-Z DI KABUPATEN BOGOR". Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh effort expectancy dan facilitating conditions terhadap behavioral intention pada Gen-Z di Kabupaten Bogor.

Demi memenuhi kebutuhan pengumpulan data dalam penelitian, saya melakukan survei dengan menggunakan kuesioner yang disebarluaskan. Saya mohon ketersediaan Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini apabila memiliki kriteria sebagai berikut:

1. Merupakan Gen-Z (lahir pada tahun 1997 hingga 2010);
2. Memiliki Kartu Tanda Penduduk;
3. Berdomisili di Kabupaten Bogor.
4. pengguna gopay

Pengisian ini bersifat sukarela dan memakan waktu kurang lebih 5-10 menit. Seluruh jawaban yang Anda berikan bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian. Mohon ketersediaan Anda untuk menjawab kuesioner ini dengan tepat, lengkap, dan jujur dalam rangka pemenuhan data untuk penelitian saya. Terima kasih atas kesediaan dan waktu yang Anda berikan dalam mengisi kuesioner ini. Sebagai tanda terima kasih saya 5 responden akan terpilih akan diberikan saldo e-wallet GoPay dengan total Rp100.000. Apabila terdapat pertanyaan atau bantuan seputar kuesioner dan penelitian ini, anda dapat menghubungi saya melalui

vergilbertsidabutar@gmail.com

Hormat saya,
Paulo Ver G.S



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Pertanyaan Penyaring

No	Pertanyaan	Jenis Isian
1	Email Address	
2	Nama	
3	Nomor Telepon	
4	Jenis Kelamin	a. Laki-laki b. Perempuan
5	Usia (tahun)	a. 16-20 b. 21-25 c. 25-27
6	Domisili (kecamatan)	Semua 37 Kecamatan di Kabupaten Bogor
7	Pekerjaan	a. Mahasiswa b. PNS c. Pekerja Swasta d. Wiraswasta e. Lainnya
8	Seberapa lama sudah menggunakan GoPay	a. <6 Bulan b. 6-12 Bulan c. 1-2 Tahun d. Lebih dari 2 Tahun

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Pernyataan Penelitian

No	Pernyataan Penelitian	Skala			
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
Perceived Ease of Use					
1	Saya merasa bisa dengan mudah mempelajari cara untuk menggunakan GOPAY				
2	Saya merasa mudah untuk membuat GOPAY melakukan sesuai dengan apa yang saya inginkan.				
3	Fitur dalam aplikasi GOPAY jelas dan mudah dipahami.				
4	Saya merasa bahwa menggunakan fitur dalam aplikasi GOPAY itu fleksibel (waktu, tempat, dll)				
5	Saya merasa mudah untuk menjadi terampil dalam menggunakan aplikasi GOPAY				
6	Saya merasa GOPAY ini mudah digunakan.				
Complexity					
1	Menggunakan GOPAY bisa menghemat waktu saya				
2	Fitur transaksi dalam aplikasi GOPAY mudah dipahami				
3	Pendaftaran pengguna baru di GOPAY membutuhkan waktu yang singkat				
4	Effort untuk belajar menggunakan GOPAY sebanding dengan Effort untuk menggunakan GOPAY				
Ease of Use					
1	Penggunaan GOPAY untuk melakukan kegiatan transaksi menurut saya jelas dan mudah dipahami				
2	Saya percaya bahwa GOPAY adalah sistem aplikasi yang User Friendly				
3	Secara keseluruhan, saya percaya bahwa GOPAY ini mudah digunakan				
4	Belajar mengoperasikan sistem ini mudah bagi saya				
Perceived Behavioral Control					
1	Dalam menggunakan GOPAY saya memiliki kendali penuh di aplikasi GOPAY				
2	Saya memiliki fasilitas yang cukup yang diperlukan untuk menggunakan GOPAY				
3	Saya memiliki pengetahuan yang cukup untuk menggunakan GOPAY.				

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4	Dengan mempertimbangkan fasilitas yang sudah saya miliki, saya akan merasa mudah menggunakan GOPAY			
5	GOPAY sangat kompatibel dengan sistem e-wallet lain yang saya gunakan			
Facilitating Conditions				
1	GOPAY menyediakan panduan untuk pengguna baru yang sangat mudah untuk dimengerti			
2	GOPAY menyediakan instruksi-instruksi yang memudahkan untuk pendaftar baru			
3	Fitur "Bantuan" tersedia dan sangat membantu saya untuk mengatasi kesulitan yang saya temui dalam memakai GOPAY			
Compatibility				
1	Menggunakan GOPAY dapat menunjang pekerjaan saya			
2	Penggunaan GOPAY sangat cocok dengan aktivitas keseharian saya			
3	Menggunakan GOPAY cocok dengan gaya kerja saya yaitu praktis dan efisien			
Motivation to Use				
1	Saya mengetahui adanya layanan GOPAY atas saran dari sumber terdekat saya (teman, rekan kerja atau keluarga saya)			
2	Saya merasa tertarik untuk menggunakan GOPAY karena menawarkan banyak kemudahan dalam proses transaksi			
3	Saya menggunakan GOPAY untuk membeli kebutuhan secara cepat			
4	Saya berkeinginan untuk menjadikan GOPAY sebagai metode pembayaran utama saya			
5	Saya berkeinginan untuk terus menggunakan GOPAY			
Repeat to Use				
1	Saya akan terus menggunakan GOPAY karena mudah			
2	Saya akan sering menggunakan GOPAY karena sesuai dengan kebutuhan saya			
3	Saya akan sering menggunakan GOPAY untuk bertransaksi sehari – hari			
4	Saya selalu mencari tahu tentang GOPAY sebagai pilihan untuk metode pembayaran			



Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
4	4	4	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3	3	4
3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2
4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	3	4	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3
4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4
3	3	3	2	3	4	2	3	3	4	3	3	2	3
3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3
4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	4	3	4	4
3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3
3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3
4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4
1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3. Hasil Kuesioner *Facilitating Conditions* (X2)

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11
4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
3	4	4	4	2	3	4	2	2	2	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2	2	2	3	2	1	1	3	2
3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4
3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3
4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	2	2	4	4	3	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2
4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
1	2	3	2	4	1	1	2	3	2	2
3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
4	4	3	3	4	3	3	4	2	4	4
3	4	4	4	3	4	4	1	3	3	4
2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4
3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3
4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4
3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4
3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4
4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4
4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3
3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4
3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
2	3	3	2	3	4	4	3	2	3	3
3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3
4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3
3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
3	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	1	3	3	1	2	3	3

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Lampiran 5. Hasil SmartPLS 4.0

Hasil Outer Loading

PLS-SEM algorithm		Outer loadings - Matrix			
		X1	X2	Y	
▼ Graphical	Graphical output	X1.12	0.798		
		X1.13	0.786		
		X1.14	0.823		
▼ Final results	▶ Path coefficients	X1.2	0.804		
	Indirect effects	X1.3	0.798		
	▶ Total effects	X1.5	0.821		
▼ Outer loadings	<input type="radio"/> Matrix	X1.7	0.768		
	<input type="radio"/> List	X1.8	0.851		
▼ Outer weights	<input type="radio"/> Matrix	X2.1	0.870		
	<input type="radio"/> List	X2.11	0.763		
▶ Latent variables		X2.2	0.832		
▶ Residuals		X2.3	0.821		
▼ Quality criteria		X2.4	0.729		
	▶ R-square	X2.5	0.778		
	▶ f-square	X2.6	0.826		
	▶ Construct reliability and validity	X2.7	0.806		
	▶ Discriminant validity	X2.8	0.723		
	▶ Collinearity statistics (VIF)	Y.10		0.816	
	Model fit	Y.11		0.790	
	Model selection criteria	Y.12		0.756	
▼ Algorithm		Y.13		0.837	
	▶ Setting	Y.14		0.817	
	Stop criterion changes	Y.15		0.832	
	Posthoc minimum sample size	Y.2		0.750	
	Execution log	Y.3		0.773	
▼ Model and data		Y.4		0.822	
		Y.5		0.839	
		Y.6		0.809	
		Y.7		0.851	
		Y.8		0.807	
		Y.9		0.847	

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hasil AVE

Construct reliability and validity - Overview				
	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
X1	0.923	0.925	0.937	0.651
X2	0.927	0.930	0.939	0.633
Y	0.960	0.962	0.964	0.658

Hasil R-square

PLS-SEM algorithm		R-square - Overview	
<ul style="list-style-type: none"> ▼ Graphical <ul style="list-style-type: none"> Graphical output ▼ Final results 		R-square	R-square adjusted
	Y	0.603	0.594

Hasil F-square

PLS-SEM algorithm		f-square - List	
<ul style="list-style-type: none"> ▼ Graphical <ul style="list-style-type: none"> Graphical output ▼ Final results 		f-square	
	X1 -> Y	0.031	
	X2 -> Y	0.186	

Nilai Path-Coefficients

PLS-SEM algorithm		Path coefficients - Matrix			
<ul style="list-style-type: none"> ▼ Graphical <ul style="list-style-type: none"> Graphical output ▼ Final results ▼ Path coefficients 		X1	X2	Y	
	X1			0.231	
	X2			0.566	
	Y				

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hasil T-statistics dan p-values

Path coefficients - Mean, STDEV, T values, p values

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
X1 -> Y	0.231	0.230	0.112	2.070	0.038
X2 -> Y	0.566	0.576	0.117	4.830	0.000

Hasil Cross Loading

Discriminant validity - Cross			
	X1	X2	Y
X1.12	0.798	0.698	0.523
X1.13	0.786	0.689	0.577
X1.14	0.823	0.769	0.502
X1.2	0.804	0.684	0.611
X1.3	0.798	0.689	0.592
X1.5	0.821	0.692	0.646
X1.7	0.768	0.708	0.626
X1.8	0.851	0.733	0.580
X2.1	0.733	0.870	0.692
X2.11	0.700	0.763	0.657
X2.2	0.738	0.832	0.587
X2.3	0.758	0.821	0.561
X2.4	0.664	0.729	0.473
X2.5	0.600	0.778	0.604
X2.6	0.751	0.826	0.564
X2.7	0.747	0.806	0.602
X2.8	0.595	0.723	0.693
Y.10	0.473	0.552	0.816
Y.11	0.492	0.541	0.790
Y.12	0.518	0.531	0.756
Y.13	0.550	0.561	0.837
Y.14	0.502	0.546	0.817
Y.15	0.527	0.603	0.832
Y.2	0.671	0.663	0.750
Y.3	0.667	0.706	0.773
Y.4	0.583	0.634	0.822
Y.5	0.676	0.703	0.839
Y.6	0.685	0.727	0.809
Y.7	0.638	0.633	0.851
Y.8	0.566	0.591	0.807
Y.9	0.597	0.632	0.847

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 6. *Curriculum Vitae*

Paulo Ver Gilbert Sidabutar

Paul

Mahasiswa

Address Bogor, ID 16918

Phone 082113650381

E-mail vergilbertsidabutar@gmail.com

Saya sebagai mahasiswa yang baru saja lulus, saya antusias untuk mencari pengalaman baru untuk mengasah keahlian saya dalam berorganisasi dan bekerja untuk menjadi yang lebih baik kedepannya dalam aktifitas berorganisasi. Saya bisa bekerja dengan kolega saya secara dekat untuk menuju tujuan yang sama dan bisa memecahkan masalah yang dialami bersama. Saya diketahui oleh orang sebagai individu yang sangat kritis terhadap suatu hal dan selalu ingin mencoba hal-hal baru. Saya senang bila bisa bertemu dan kenal dengan orang-orang baru. Saya rasa, saya sudah mempersiapkan diri kedepannya untuk berkontribusi untuk perusahaan selanjutnya untuk membuat perusahaan tersebut berkembang dan sukses.

Work History

2022-08 - 2023-05

Marketing Staff

PT.ASKI, Citeureup, Kabupaten Bogor, Jawa Barat.

- Memperkuat hubungan dengan klien melalui komunikasi yang konsisten, pembaruan proyek yang tepat waktu, dan layanan pelanggan yang luar biasa.
- Melakukan analisis kompetitor yang mendalam untuk mengidentifikasi tren pasar, kekurangan dalam penawaran, dan peluang untuk diferensiasi di pasar.
- Menjaga konsumen tetap agar tetap menggunakan produk perusahaan.
- Meningkatkan skor kepuasan pelanggan melalui penerapan survei yang ditargetkan dan mekanisme umpan balik, yang memungkinkan identifikasi dan penyelesaian cepat terhadap masalah yang dihadapi pelanggan.
- Menjaga dan memelihara basis data yang lengkap dari file, kontak, dan materi proyek.
- Melayani konsumen yang datang untuk mengecek alat dan hasil alat produksi pada perusahaan

Education

Expected in 2024-09

S.Tr.AB: Administrasi Niaga, Administrasi Bisnis

Politeknik Negeri Jakarta - Depok, Jawa Barat, Indonesia

- Anggota Himpunan Mahasiswa Administrasi Niaga (2019-2021)
- Sosial Politik Jurusan Administrasi Niaga (2019-2021)
- Sosial Politik Politeknik Negeri Jakarta (2020-2021)