

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 KARAKTERISTIK RESPONDEN

Karakteristik responden merupakan ragam latar belakang yang dimiliki oleh responden itu sendiri. Karakteristik digunakan untuk melihat *background* dari 384 responden, adapun dalam penelitian ini, *background* responden difokuskan pada jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan dan domisili. Adapun hasil yang didapat adalah sebagai berikut :

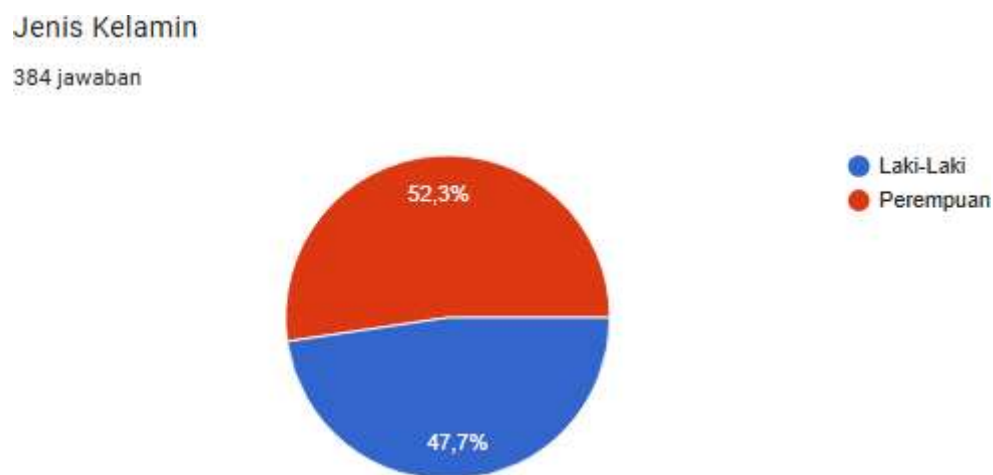
5.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin

Pada penelitian ini, karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin disajikan untuk mengetahui komposisi pengguna aplikasi dompet digital GoPay di Kota Jambi. Pengelompokan responden berdasarkan jenis kelamin bertujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai dominasi pengguna GoPay, baik dari kelompok laki-laki maupun perempuan, sehingga dapat menjadi dasar dalam memahami pola penerimaan teknologi digital dalam kehidupan sehari-hari. pengisian kuesioner penelitian yang dapat dilihat pada tabel 5.1.

Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Perempuan	201	52,34
2	Laki-laki	183	47,66
	Total	384	100

Berdasarkan Tabel 5.1, dapat disimpulkan bahwa responden penelitian didominasi oleh perempuan dengan jumlah 201 responden atau sebesar 52,34%, sedangkan responden laki-laki berjumlah 183 orang atau sebesar 47,66%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna aplikasi GoPay di Kota Jambi relatif seimbang antara laki-laki dan perempuan, dengan kecenderungan penggunaan yang sedikit lebih tinggi pada kelompok perempuan. Adapun visualisasi grafiknya dapat dilihat pada gambar 5.1.



Gambar 5.1 Grafik Responden Berdasarkan Jenis kelamin

5.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia disajikan untuk mengetahui kelompok usia dominan yang menggunakan aplikasi dompet digital GoPay di Kota Jambi. Pengelompokan usia ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai tingkat penerimaan dan penggunaan teknologi dompet digital pada berbagai rentang usia, sehingga dapat membantu dalam memahami kecenderungan adopsi teknologi berdasarkan faktor usia pengguna. Responden

dalam pengisian kuesioner penelitian yang dapat dilihat pada tabel 5.2.

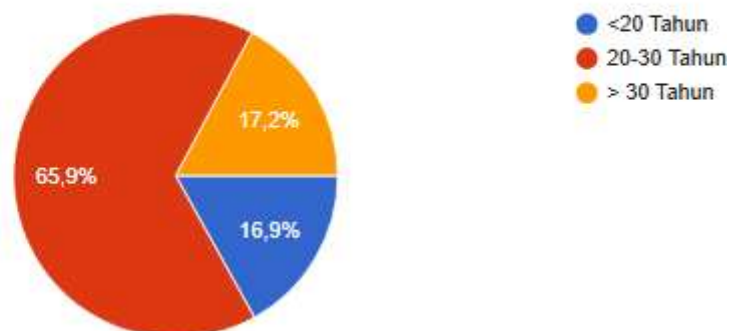
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1	< 20 Tahun	65	16,93
2	20–30 Tahun	253	65,89
3	> 30 Tahun	66	17,19
	Total	384	100

Berdasarkan Tabel 5.2, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berada pada rentang usia 20–30 tahun dengan jumlah 253 responden atau sebesar 65,89%. Sementara itu, responden berusia kurang dari 20 tahun berjumlah 65 orang atau sebesar 16,93%, dan responden berusia lebih dari 30 tahun berjumlah 66 orang atau sebesar 17,19%. Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna GoPay di Kota Jambi didominasi oleh kelompok usia produktif yang cenderung lebih terbuka terhadap penerimaan dan penggunaan teknologi digital. Adapun visualisasi grafiknya dapat dilihat pada gambar 5.2.

Usia

384 jawaban



Gambar 5.2 Grafik Responden Berdasarkan Usia

5.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan disajikan untuk mengetahui latar belakang pendidikan pengguna aplikasi dompet digital GoPay di Kota Jambi. Pengelompokan tingkat pendidikan ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai tingkat pemahaman dan kesiapan responden dalam menerima serta menggunakan teknologi digital, khususnya aplikasi dompet digital dalam aktivitas transaksi sehari-hari yang dapat dilihat pada tabel 5.3.

Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Siswa (SMA atau Sederajat)	114	29,69
2	Mahasiswa (Diploma, Strata, Doktor atau Sederajat)	270	70,31
3	Tidak / Belum Sekolah	0	0,00
	Total	384	100

Berdasarkan Tabel 5.3, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan sebagai mahasiswa, yaitu sebanyak 270 responden atau sebesar 70,31%. Sementara itu, responden dengan status siswa berjumlah 114 orang atau sebesar 29,69%, dan tidak terdapat responden dengan kategori tidak atau belum sekolah. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna GoPay di Kota Jambi didominasi oleh individu dengan tingkat pendidikan menengah hingga tinggi, yang cenderung lebih mudah menerima dan memanfaatkan teknologi dompet digital. Adapun visualisasi grafiknya dapat dilihat pada gambar 5.3.

Pendidikan

384 jawaban



Gambar 5.3 Grafik Responden Berdasarkan pendidikan

5.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan disajikan untuk mengetahui latar belakang aktivitas utama pengguna aplikasi dompet digital GoPay di Kota Jambi. Pengelompokan pekerjaan ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai variasi profesi responden serta keterkaitannya dengan penggunaan dan penerimaan teknologi dompet digital dalam mendukung aktivitas transaksi sehari-hari yang dapat dilihat pada tabel 5.4.

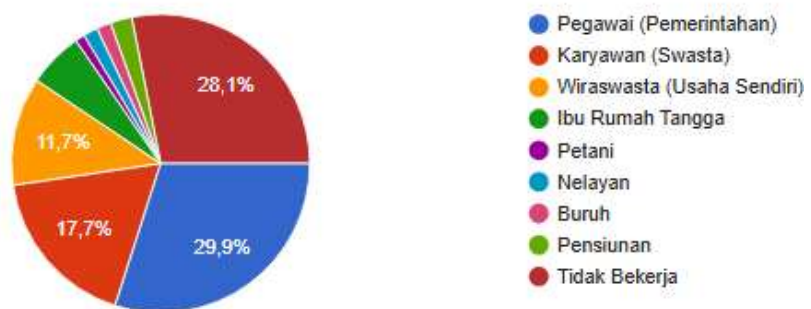
Tabel 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Pegawai (Pemerintahan)	115	29,95
2	Karyawan (Swasta)	68	17,71
3	Wiraswasta (Usaha Sendiri)	45	11,72
4	Ibu Rumah Tangga	23	5,99
5	Petani	4	1,04
6	Nelayan	6	1,56
7	Buruh	6	1,56
8	Pensiunan	9	2,34
9	Tidak Bekerja	108	28,13
	Total	384	100

Berdasarkan Tabel 5.4, dapat disimpulkan bahwa responden dengan pekerjaan sebagai pegawai pemerintahan merupakan kelompok terbesar, yaitu sebanyak 115 responden atau sebesar 29,95%, diikuti oleh responden yang tidak bekerja sebanyak 108 orang atau sebesar 28,13%. Sementara itu, responden dengan pekerjaan karyawan swasta dan wiraswasta masing-masing sebesar 17,71% dan 11,72%. Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna GoPay di Kota Jambi berasal dari latar belakang pekerjaan yang beragam, yang menandakan bahwa aplikasi dompet digital telah digunakan secara luas oleh berbagai kelompok profesi. Adapun visualisasi grafiknya dapat dilihat pada gambar 5.4.

Pekerjaan

384 jawaban



Gambar 5.4 Grafik Responden Berdasarkan Pekerjaan

5.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili

Karakteristik responden berdasarkan domisili disajikan untuk mengetahui sebaran wilayah tempat tinggal pengguna aplikasi dompet digital GoPay di Kota Jambi. Pengelompokan domisili ini bertujuan untuk memberikan gambaran persebaran responden pada setiap kecamatan, sehingga dapat menunjukkan tingkat pemanfaatan GoPay di berbagai wilayah Kota Jambi yang dilihat pada

tabel 5.5.

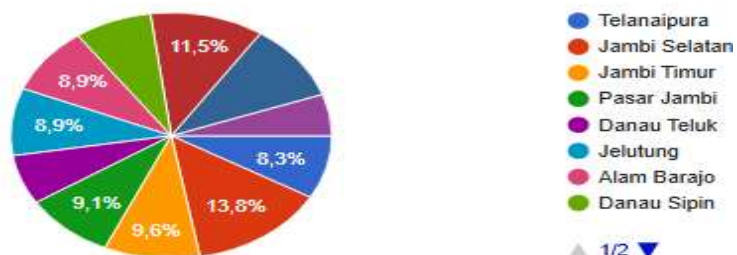
Tabel 5.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili

No	Domisili	Frekuensi	Persentase (%)
1	Telanaipura	32	8,33
2	Jambi Selatan	53	13,80
3	Jambi Timur	37	9,64
4	Pasar Jambi	35	9,11
5	Danau Teluk	25	6,51
6	Jelutung	34	8,85
7	Alam Barajo	30	7,81
8	Danau Sipin	30	7,81
9	Paal Merah	44	11,46
10	Kota Baru	39	10,16
11	Pelayangan	25	6,51
	Total	384	100

Berdasarkan Tabel 5.5, dapat disimpulkan bahwa responden paling banyak berdomisili di Kecamatan Jambi Selatan dengan jumlah 53 responden atau sebesar 13,95%, diikuti oleh Kecamatan Paal Merah dan Kota Baru masing-masing sebesar 11,58% dan 10,26%. Sementara itu, jumlah responden paling sedikit berasal dari Kecamatan Pelayangan sebesar 5,53%. Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna GoPay tersebar di seluruh wilayah Kota Jambi, yang menandakan penggunaan dompet digital telah menjangkau berbagai kecamatan secara merata. Adapun visualisasi grafiknya dapat dilihat pada gambar 5.5.

Domisili

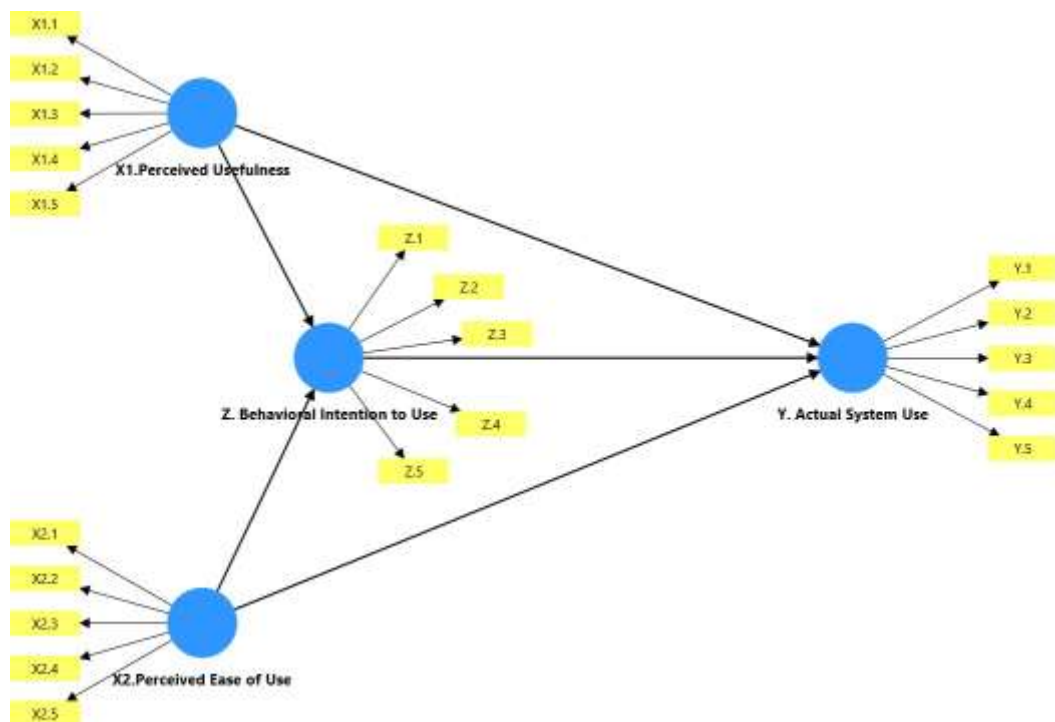
384 jawaban



Gambar 5.5 Grafik Responden Berdasarkan Domisili

5.2 PENGUJIAN METODE *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM)

Pengujian data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan *Partial Least Square* (PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Metode PLS dipilih karena mampu menganalisis hubungan antar variabel laten secara simultan, baik hubungan langsung maupun tidak langsung, serta sesuai digunakan pada jumlah sampel yang relatif kecil. Tahapan pengujian data meliputi evaluasi model pengukuran (*outer model*) untuk menilai validitas dan reliabilitas indikator, serta evaluasi model struktural (*inner model*) untuk menguji hubungan antar variabel laten sesuai dengan hipotesis penelitian yang digambarkan menggunakan Smart PLS 4.0 yang dapat dilihat pada gambar 5.6.



Gambar 5.6 Struktur Metode TAM pada Smart PLS

Berdasarkan Gambar 5.6 Gambar tersebut menunjukkan model penelitian *Technology Acceptance Model* (TAM) yang digunakan untuk menganalisis penerimaan pengguna aplikasi dompet digital GoPay. Model ini menggambarkan bahwa *Perceived Usefulness* (X1) dan *Perceived Ease of Use* (X2) memengaruhi *Behavioral Intention to Use* (Z), yang selanjutnya berpengaruh terhadap *Actual System Use* (Y). Selain itu, *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* juga memiliki pengaruh langsung terhadap *Actual System Use*, sehingga model ini menjelaskan hubungan kausal antara persepsi pengguna, niat penggunaan, dan penggunaan aktual sistem. Berikut rangkumannya yang dapat dilihat pada tabel 5.6.

Tabel 5.6 Struktur Variabel E-Servqual

No	Variabel	Inisial Variabel	Jumlah Indikator
1	<i>Perceived Usefulness</i>	X1	X1.1 – X1.5
2	<i>Perceived Ease of Use</i>	X2	X2.1 – X2.5
3	<i>Behavioral Intention to Use</i>	Z	Z.1 – Z.5
4	<i>Actual System Use</i>	Y	Y.1 – Y.5

Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak **SmartPLS 4.0** yang mendukung metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Pengujian dilakukan melalui dua tahap utama yang menunjukkan pengaruh yang signifikan secara statistik yang dapat dilihat pada tabel 5.7.

Tabel 5.7 Pengujian Smart PLS 4.0

No	Bagian Model	Pengujian yang Dilakukan	Tujuan Pengujian
1.	Outer Model	Validitas Konvergen (<i>Average Variance Extracted/AVE</i>)	Untuk memastikan pertanyaan-pertanyaan yang dibuat benar-benar sesuai dengan topik yang diukur
2.	Outer Model	Validitas Diskriminan (<i>Cross Loading</i> / Fornell-Larcker)	Untuk memastikan bahwa setiap indikator hanya menggambarkan variabel miliknya sendiri, bukan menggambarkan variabel lain juga.
3.	Outer Model	Reliabilitas (Composite Reliability dan Cronbach's Alpha)	Untuk melihat apakah data yang diukur konsisten dan bisa dipercaya
4.	Inner Model	R-Square (R^2)	Untuk mengetahui seberapa besar semua indikator secara bersama-sama dapat menjelaskan kepuasan pengguna
5.	Inner Model	<i>Goodness Of Fit</i> (GoF)	Untuk menilai apakah keseluruhan model sudah cukup baik dalam menggambarkan data
6.	Inner Model	<i>Effect Size</i> (f^2)	Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh masing-masing faktor secara satu per satu
7.	Inner Model	<i>Path Coefficients</i>	Untuk menguji apakah hubungan antar variabel berpengaruh secara signifikan atau tidak

5.2.1 Uji Validitas

Pengujian melalui model PLS pada awalnya dilakukan pengevaluasian konstruk modelnya lebih dahulu. Pengevaluasian model ukuran ataupun

diistilahkan sebagai *outer model* dilaksanakan untuk melakukan penilaian validitas melalui *convergent validity*, *discriminant validity*, dan *composite reliability*.

1. Validitas Konvergen

Dalam pengujian validitas, diberlakukan evaluasi melalui ketiga tahap yakni dengan meninjau *outer loadings*, *composite reliability* serta *Average Variance Extracted* (AVE). Tujuannya uji ini yaitu mengukur sesuai atau tidak indikator yang mengukur variabel sekaligus konsep secara teoritisnya mampu memberikan penjelasan keragaman indikator pada per variabelnya. Nilai *loading factor* minimum dalam *outer loadings* yang bisa terterima yaitu sebesar $> 0,5$. Nilai ini kemudian menunjukkan sebesar apa hubungan indikator terhadap variabel laten. Dapat disaksikan untuk hasil *loading factor* perindikator tersaji kebentuk diagram jalur di tabel 5.8.

Tabel 5.8 Outer Loading

Var	<i>Perceived Usefulness</i>	<i>.Perceived Ease of Use</i>	<i>Actual System Use</i>	<i>Behavioral Intention to Use</i>
X1.1	0.938			
X1.2	0.938			
X1.3	0.933			
X1.4	0.933			
X1.5	0.927			
X2.1		0.935		
X2.2		0.938		
X2.3		0.933		
X2.4		0.933		
X2.5		0.926		
Y.1			0.930	
Y.2			0.934	
Y.3			0.940	
Y.4			0.943	
Y.5			0.945	

Z.1				0.932
Z.2				0.932
Z.3				0.934
Z.4				0.926
Z.5				0.934

Loading factor dalam setiap indikatornya yang bisa dilihat pada Tabel 5.8 telah lebih tinggi daripada standar nilai yang dibutuhkan, maka tidak harus melakukan penghapusan indikator dalam pemodelannya. Nilai tersebut bisa dilihat melalui besar nilai yang diarahkan melalui refleksi atas variabel di tiap- tiap indikatornya. Bila pengujian validitas menggunakan *outer loadings* sudah dipenuhi, model ukuran bisa dilakukan pengujiannya ke tahap selanjutnya. Pengujian lebih lanjut merupakan upaya perhitungan reliabilitas dari indikatornya. Pengukuran taraf reliabilitas dinilai dari *composite reliability* serta AVE. *Composite reliability* pada Tabel diatas menjelaskan bahwasanya hasil di setiap konstruknya sudah melebihi nilai 0,5. perihal tersebut menjelaskan

Selanjutnya pengujian validitas konstruk dilakukan untuk mengetahui seberapa besar indikator-indikator dalam setiap variabel mampu menjelaskan variabel tersebut secara keseluruhan. Salah satu ukuran yang digunakan adalah *Average Variance Extracted (AVE)*. Nilai AVE dikatakan valid apabila bernilai lebih dari 0.50, yang berarti lebih dari 50% varians indikator dapat dijelaskan oleh variabel konstruknya. Berikut ini adalah hasil nilai AVE dari masing-masing variabel yang dapat dilihat pada tabel 5.9.

Tabel 5.9 Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
X1.Perceived Usefulness	0.872
X2.Perceived Ease of Use	0.870

Y. <i>Actual System Use</i>	0.881
Z. <i>Behavioral Intention to Use</i>	0.868

Pada Tabel 5.9 Pengujian terhadap nilai AVE telah memperlihatkan bahwasanya setiap konstruk yang terdapat pada model memiliki penilaian reliabilitas yang baik. Perihal tersebut bisa disaksikan melalui nilai AVE dalam tiap-tiap konstruknya yang bisa menjadi lebih tinggi daripada 0,5. Selesai dari pengujian *convergent validity* jika lolos kemudian dilakukan uji di tahapan berikutnya, yakni pengujian diskriminan.

2. Validitas Diskriminan

Pengujian *discriminant validity* bisa dilaksanakan dengan memeriksa *Cross Loading* karena didalamnya terdapat nilai koefisien korelasi indikator kepada konstruk asosiasinya dibanding pada koefisien korelasi terhadap konstruk lainnya. Ditekankan nilai yang lebih pada Nilai koefisien korelasi indikator terhadap konstruk asosiasinya dibanding konstruk lainnya sebab nilai tersebut memberikan indikasi sesuai dengan sebuah indikator dalam memperjelas konstruk asosiasi dibanding menerangkan konstruk-konstruk lainnya. Hasil pengujian *discriminant validity* terhadap *Cross Loading* disajikan dalam Tabel 5.10.

Tabel 5.10 Cross Loading

VAR	<i>Perceived Usefulness</i>	<i>Perceived Ease of Use</i>	<i>Actual System Use</i>	<i>Behavioral Intention to Use</i>
X1.1	0.938	0.921	0.910	0.907
X1.2	0.938	0.917	0.901	0.896
X1.3	0.933	0.897	0.890	0.889
X1.4	0.933	0.900	0.883	0.879
X1.5	0.927	0.887	0.879	0.872

X2.1	0.910	0.935	0.891	0.905
X2.2	0.917	0.938	0.893	0.898
X2.3	0.899	0.933	0.888	0.894
X2.4	0.904	0.933	0.888	0.901
X2.5	0.889	0.926	0.883	0.891
Y.1	0.879	0.888	0.930	0.885
Y.2	0.911	0.905	0.934	0.901
Y.3	0.901	0.900	0.940	0.908
Y.4	0.894	0.889	0.943	0.899
Y.5	0.898	0.888	0.945	0.897
Z.1	0.900	0.905	0.899	0.932
Z.2	0.881	0.889	0.893	0.932
Z.3	0.885	0.900	0.888	0.934
Z.4	0.886	0.892	0.883	0.926
Z.5	0.881	0.896	0.894	0.934

Berlandaskan pada keterangan Tabel 5.10 bahwasanya nilai korelasi konstruk dengan indikator miliknya melebihi nilai korelasi dengan konstruk yang lain. Sehingga seluruh konstruk ataupun variabel laten telah mempunyai *discriminant validity* yang baik, yakni indikator dalam blok indikator konstruk tadi lebih baik dari indikator pada blok yang lain. Berdasarkan Tabel diatas didapatkan bahwa dominan memiliki nilai yang lebih besar dari nilai korelasi dengan konstruk yang lain.

5.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana indikator-indikator dalam setiap variabel mampu memberikan hasil yang konsisten dan dapat dipercaya. Dalam penelitian ini, pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan dua ukuran utama, yaitu Composite Reliability (CR) dan Cronbach's Alpha. Suatu konstruk dikatakan reliabel jika memiliki nilai

Composite Reliability dan Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70. Nilai ini menunjukkan bahwa indikator dalam masing-masing variabel telah memiliki tingkat konsistensi internal yang baik. Berikut ini disajikan hasil pengujian reliabilitas dari setiap variabel yang dapat dilihat pada tabel 5.11.

Tabel 5.11 Reliabilitas

Variabel	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_c)
<i>Perceived Usefulness</i>	0.963	0.972
<i>Perceived Ease of Use</i>	0.963	0.971
<i>Actual System Use</i>	0.966	0.974
<i>Behavioral Intention to Use</i>	0.962	0.970

Hasil pengujian pada Tabel 5.11 menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0.7 dan nilai Composite Reliability (rho_c) juga di atas 0.7. Hal ini berarti bahwa seluruh variabel dalam model memenuhi kriteria reliabilitas yang baik. Dengan kata lain, seluruh indikator dalam masing-masing variabel mampu mengukur konstruk yang dimaksud secara konsisten dan dapat diandalkan.

5.2.3 Uji R-Square (R^2)

Uji R-Square (R^2) digunakan untuk melihat seberapa besar kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Dalam konteks penelitian ini, nilai R-Square menunjukkan seberapa besar kontribusi variabel-variabel independen dalam memengaruhi dependen. Semakin tinggi nilai R-Square, semakin besar proporsi variabilitas kepuasan pengguna yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel tersebut. Berikut kriteria R Square yaitu :

1. $R^2 = 0.00 - 0.19$: Model yang lemah, tidak banyak variasi yang dapat dijelaskan.
2. $R^2 = 0.20 - 0.49$: Model sedang, ada pengaruh yang moderat dari variabel independen terhadap variabel dependen.
3. $R^2 = 0.50 - 0.74$: Model yang baik, variabel independen dapat menjelaskan lebih dari 50% variasi dalam variabel dependen.
4. $R^2 = 0.75 - 1.00$: Model sangat baik, model mampu menjelaskan sebagian besar variasi dalam variabel dependen.

Tabel 5.11 R-Square (R^2)

Variabel	R-Square	R-Square adjusted
Y. <i>Actual System Use</i>	0.938	0.938
Z. <i>Behavioral Intention to Use</i>	0.932	0.932

Berdasarkan Tabel 5.11, nilai *R-Square* pada variabel Y (*Actual System Use*) sebesar 0,938 menunjukkan bahwa sebesar 93,8% variasi penggunaan aktual sistem dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen dalam model penelitian, sedangkan sisanya sebesar 6,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Sementara itu, variabel Z (*Behavioral Intention to Use*) memiliki nilai *R-Square* sebesar 0,932 yang berarti 93,2% variasi niat perilaku penggunaan dapat dijelaskan oleh variabel independen yang memengaruhinya. Nilai *R-Square adjusted* pada kedua variabel memiliki nilai yang sama dengan *R-Square*, yang menunjukkan bahwa model penelitian memiliki tingkat kestabilan dan konsistensi yang sangat baik. Mengacu pada kriteria *R-Square*, nilai tersebut berada pada kategori model sangat baik karena mampu menjelaskan sebagian besar variasi pada variabel dependen.

5.2.4 Uji *Goodness Of Fit* (GoF)

Uji *Goodness Of Fit* (GoF) digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana keseluruhan model struktural yang dibangun dapat merepresentasikan data dengan baik. Salah satu indikator yang umum digunakan dalam SmartPLS untuk menilai kecocokan model secara keseluruhan adalah *Standardized Root Mean Square Residual* (SRMR). Nilai SRMR yang lebih kecil dari 0,08 menunjukkan bahwa model memiliki tingkat kecocokan yang baik terhadap data yang digunakan yang dapat dilihat pada tabel 5.12.

Tabel 5.12 *Goodness Of Fit* (GoF)

Kriteria	Saturated model	Estimated model	Keterangan
SRMR	0.018	0.018	Kecocokan model secara keseluruhan (model fit)

Berdasarkan hasil yang ditampilkan pada Tabel 5.12, nilai SRMR baik pada saturated model maupun estimated model adalah sebesar 0.018, yang berada di bawah ambang batas 0.08. Hal ini menunjukkan bahwa model penelitian ini memiliki kecocokan model (model fit) yang baik secara keseluruhan. Dengan kata lain, struktur model yang dibangun sudah mampu menggambarkan hubungan antar variabel secara layak dan representatif terhadap data yang dikumpulkan.

5.2.5 Uji F^2 (*Effect Size*)

F^2 (*Effect Size*) dalam Smart PLS digunakan untuk mengukur besar efek atau pengaruh suatu variabel independen terhadap variabel dependen dalam model struktural. F^2 mengukur perubahan dalam nilai R^2 ketika satu konstruk (variabel

independen) dihilangkan dari model, memberikan gambaran seberapa besar kontribusinya terhadap penjelasan varians dalam variabel dependen. Kriteria F^2 (*Effect Size*) dalam Smart PLS:

1. $F^2 < 0.02$: Efek Kecil (Small Effect)

Variabel independen memberikan pengaruh yang sangat kecil terhadap variasi dalam variabel dependen. Artinya, variabel independen tersebut tidak memiliki kontribusi yang berarti dalam menjelaskan variabel dependen.

2. $0.02 \leq F^2 < 0.15$: Efek Sedang (Medium Effect)

Variabel independen memberikan pengaruh moderat terhadap variabel dependen. Kontribusinya cukup signifikan tetapi tidak dominan, dan bisa dipertimbangkan sebagai pengaruh yang layak dalam model.

3. $F^2 \geq 0.15$: Efek Besar (Large Effect)

Variabel independen memberikan pengaruh yang kuat atau besar terhadap variasi dalam variabel dependen. Variabel independen ini sangat penting dalam menjelaskan varians dalam variabel dependen dan memiliki pengaruh yang signifikan dalam model.

Tabel 5.13 F^2 (*Effect Size*)

Variabel	f-Square
X1.Perceived Usefulness -> Y. Actual System Use	0.144
X1.Perceived Usefulness -> Z. Behavioral Intention to Use	0.093
X2.Perceived Ease of Use -> Y. Actual System Use	0.015
X2.Perceived Ease of Use -> Z. Behavioral Intention to Use	0.388
Z. Behavioral Intention to Use -> Y. Actual System Use	0.213

Berdasarkan Tabel 5.13, maka dapat dijelaskan :

1. Berdasarkan hasil pengujian F^2 (*Effect Size*), diketahui bahwa variabel X1 (*Perceived Usefulness*) terhadap Y (*Actual System Use*) memiliki nilai *f-Square* sebesar 0,144, yang berada pada rentang $0,02 \leq F^2 < 0,15$, sehingga termasuk dalam kategori efek sedang (*medium effect*). Hal ini menunjukkan bahwa *Perceived Usefulness* memberikan pengaruh yang cukup signifikan namun belum dominan terhadap penggunaan aktual sistem.
2. Variabel X1 (*Perceived Usefulness*) terhadap Z (*Behavioral Intention to Use*) memiliki nilai *f-Square* sebesar 0,093, yang termasuk dalam kategori efek sedang (*medium effect*). Nilai ini mengindikasikan bahwa persepsi kegunaan memiliki kontribusi moderat dalam membentuk niat perilaku pengguna untuk menggunakan sistem.
3. Selanjutnya, variabel X2 (*Perceived Ease of Use*) terhadap Y (*Actual System Use*) menunjukkan nilai *f-Square* sebesar 0,015, yang berada di bawah 0,02 sehingga termasuk dalam kategori efek kecil (*small effect*). Hasil ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan hanya memberikan kontribusi yang sangat kecil terhadap penggunaan aktual sistem.
4. Variabel X2 (*Perceived Ease of Use*) terhadap Z (*Behavioral Intention to Use*) memiliki nilai *f-Square* sebesar 0,388, yang berada pada kategori efek besar (*large effect*). Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan memiliki pengaruh yang sangat kuat dan menjadi faktor penting dalam membentuk niat pengguna untuk menggunakan sistem.
5. Terakhir, variabel Z (*Behavioral Intention to Use*) terhadap Y (*Actual System*

Use) memperoleh nilai *f-Square* sebesar 0,213, yang termasuk dalam kategori efek besar (*large effect*). Hasil ini menunjukkan bahwa niat perilaku penggunaan memiliki pengaruh yang kuat dan signifikan dalam menjelaskan variasi penggunaan aktual sistem.

5.2.6 Uji *Path Coefficients* (Uji Hipotesis)

Pengujian *Path Coefficients* bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini semua variabel independen mempengaruhi secara parsial terhadap variabel dependennya adalah Y. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai T statistics dan P values. Suatu pengaruh dianggap signifikan nilai $T > 1,96$ dan P value $< 0,05$ yang dapat dilihat pada tabel 5.14.

Tabel 5.14 *Path Coefficients* (Uji Hipotesis)

Variabel	T statistics	P values
X1.Perceived Usefulness -> Y. Actual System Use	5.932	0.000
X1.Perceived Usefulness -> Z. Behavioral Intention to Use	4.894	0.000
X2.Perceived Ease of Use -> Y. Actual System Use	1.786	0.074
X2.Perceived Ease of Use -> Z. Behavioral Intention to Use	10.193	0.000
Z. Behavioral Intention to Use -> Y. Actual System Use	6.703	0.000
X1.Perceived Usefulness -> Y. Actual System Use	4.373	0.000
X2.Perceived Ease of Use -> Y. Actual System Use	5.168	0.000

Berdasarkan hasil uji *Path Coefficients* pada Tabel 5.14, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar hubungan antarvariabel dalam model penelitian menunjukkan pengaruh yang signifikan. Variabel X1 (*Perceived Usefulness*) terbukti berpengaruh signifikan terhadap Z (*Behavioral Intention to Use*) dan Y

(*Actual System Use*), yang ditunjukkan oleh nilai *T statistics* $> 1,96$ dan *P values* $< 0,05$. Variabel X2 (*Perceived Ease of Use*) juga berpengaruh signifikan terhadap Z (*Behavioral Intention to Use*), namun tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap Y (*Actual System Use*) karena nilai *T statistics* $< 1,96$ dan *P values* $> 0,05$. Selanjutnya, variabel Z (*Behavioral Intention to Use*) berpengaruh signifikan terhadap Y (*Actual System Use*), yang menunjukkan bahwa niat perilaku penggunaan memiliki peran penting dalam mendorong penggunaan aktual sistem. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa penerimaan pengguna terhadap aplikasi GoPay dipengaruhi secara signifikan oleh persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan, baik secara langsung maupun melalui niat perilaku penggunaan.

5.3 KESIMPULAN UJI HIPOTESIS

Pengujian *Path Coefficients* bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini semua variabel independen X1 dan X2 melalui Z. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai *T statistics* dan *P values*. Suatu pengaruh dianggap signifikan nilai $T > 1,96$ dan *P value* $< 0,05$ yang dapat dilihat pada tabel 5.15.

Tabel 5.15 Kesimpulan Uji Hipotesis

Hipotesis	Hubungan Variabel	Keterangan
H1	X1 <i>Perceived Usefulness</i> → Z <i>Behavioral Intention to Use</i>	Diterima
H2	X2 <i>Perceived Ease of Use</i> → Z <i>Behavioral Intention to Use</i>	Diterima
H3	Z <i>Behavioral Intention to Use</i> →	Diterima

	<i>Y Actual System Use</i>	
H4	<i>X1 Perceived Usefulness → Y Actual System Use</i>	Diterima
H5	<i>X2 Perceived Ease of Use → Y Actual System Use</i>	Ditolak
H6	<i>X1 Perceived Usefulness → Z Invertening Intention to Use → Y Actual System Use</i>	Diterima
H7	<i>X2 Perceived Usefulness → Z Invertening Intention to Use → Y Actual System Use</i>	Diterima

Berdasarkan hasil kesimpulan uji hipotesis pada Tabel 5.15, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar hipotesis dalam penelitian ini diterima. Variabel *X1 (Perceived Usefulness)* dan *X2 (Perceived Ease of Use)* terbukti berpengaruh signifikan terhadap *Z (Behavioral Intention to Use)*, yang menunjukkan bahwa persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan memiliki peran penting dalam membentuk niat pengguna untuk menggunakan aplikasi GoPay. Selanjutnya, *Z (Behavioral Intention to Use)* juga berpengaruh signifikan terhadap *Y (Actual System Use)*, yang menandakan bahwa niat perilaku penggunaan mendorong penggunaan sistem secara aktual. Variabel *X1 (Perceived Usefulness)* berpengaruh signifikan secara langsung terhadap *Y (Actual System Use)*, sedangkan *X2 (Perceived Ease of Use)* tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap *Y*, sehingga hipotesis H5 ditolak. Namun demikian, baik *X1* maupun *X2* terbukti memiliki pengaruh tidak langsung terhadap *Y* melalui *Z*, yang menunjukkan bahwa *Z* berperan sebagai variabel intervening dalam hubungan antara persepsi pengguna dan penggunaan sistem secara aktual.

5.4 PEMBAHASAN

Pembahasan pada bab ini bertujuan untuk menginterpretasikan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan pada penelitian ini. Setiap hubungan antarvariabel dianalisis dengan mengaitkan temuan empiris penelitian dengan teori *Technology Acceptance Model* serta hasil penelitian terdahulu yang relevan. Pembahasan ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengaruh persepsi pengguna terhadap niat dan penggunaan aktual aplikasi GoPay, serta menjelaskan kesesuaian maupun perbedaan hasil penelitian dengan konsep teoritis dan temuan sebelumnya.

5.4.1 Pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Behavioral Intention to Use*

Berdasarkan hasil pengujian *Path Coefficients*, variabel *Perceived Usefulness* (X1) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention to Use* (Z). Hal ini ditunjukkan oleh nilai *T-statistics* sebesar 4,894 ($> 1,96$) dan *P-values* sebesar 0,000 ($< 0,05$), sehingga hipotesis diterima. Selain itu, nilai f^2 sebesar 0,093 menunjukkan bahwa pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap niat penggunaan berada pada kategori efek sedang. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi persepsi manfaat yang dirasakan pengguna terhadap aplikasi GoPay, maka semakin besar pula niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi tersebut dalam aktivitas transaksi sehari-hari.

Temuan penelitian ini sejalan dengan pendapat K. C. Laudon dan J. P. Laudon [36] yang menyatakan bahwa persepsi manfaat suatu sistem informasi mampu meningkatkan minat pengguna dalam mengadopsi dan menggunakan teknologi secara berkelanjutan karena sistem dianggap dapat meningkatkan

efektivitas dan kinerja pengguna. Penelitian A. Kurniawan [37] juga menunjukkan bahwa persepsi manfaat yang tinggi terhadap aplikasi digital akan memperkuat niat pengguna untuk menggunakannya secara terus-menerus. Selain itu, Damayanti dan G. S. Palupi [38] menegaskan bahwa persepsi manfaat memiliki peran penting dalam membentuk niat perilaku penggunaan, karena pengguna cenderung memilih teknologi yang memberikan kemudahan, efisiensi, dan nilai tambah dalam aktivitas sehari-hari. Dengan demikian, hasil penelitian ini semakin memperkuat teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menempatkan *Perceived Usefulness* sebagai faktor utama dalam memengaruhi *Behavioral Intention to Use*.

5.4.2 Pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Behavioral Intention to Use*

Berdasarkan hasil pengujian *Path Coefficients*, variabel *Perceived Ease of Use* (X2) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention to Use* (Z). Hal ini ditunjukkan oleh nilai *T-statistics* sebesar 10,193 ($> 1,96$) dan *P-values* sebesar 0,000 ($< 0,05$), sehingga hipotesis diterima. Selain itu, nilai f^2 sebesar 0,388 menunjukkan bahwa pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap niat penggunaan berada pada kategori efek besar. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin mudah aplikasi GoPay dipahami dan dioperasikan, maka semakin besar pula niat pengguna untuk menggunakan aplikasi tersebut secara berkelanjutan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh M. Angeline, dkk [10] yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan sistem dapat

meningkatkan minat pengguna dalam menggunakan teknologi secara berkelanjutan karena mampu mengurangi usaha dan waktu pengguna. Penelitian

A. Ayu Sri Maharan, dkk [11] juga menyimpulkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan memiliki peran penting dalam membentuk niat perilaku pengguna pada aplikasi berbasis teknologi digital. Selain itu, E. Turban, dkk [12] menyatakan bahwa sistem informasi yang mudah digunakan akan meningkatkan penerimaan pengguna karena mampu menurunkan tingkat kompleksitas dan hambatan psikologis dalam penggunaan teknologi.

5.4.3 Pengaruh *Behavioral Intention to Use* Terhadap *Actual System Use*

Berdasarkan hasil pengujian *Path Coefficients*, variabel *Behavioral Intention to Use* (Z) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Actual System Use* (Y). Hal ini ditunjukkan oleh nilai *T-statistics* sebesar 6,703 ($> 1,96$) dan *P-values* sebesar 0,000 ($< 0,05$), sehingga hipotesis diterima. Nilai f^2 sebesar 0,213 menunjukkan bahwa pengaruh niat perilaku penggunaan terhadap penggunaan aktual sistem berada pada kategori efek besar. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin kuat niat pengguna untuk menggunakan aplikasi GoPay, maka semakin tinggi tingkat penggunaan sistem secara nyata.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Lahallo dan Wagiu [15] yang menyatakan bahwa niat perilaku merupakan prediktor utama dalam menentukan penggunaan sistem secara aktual. Jeliswan [16] juga menyimpulkan bahwa niat penggunaan yang kuat akan meningkatkan kemungkinan penggunaan sistem secara nyata dalam aktivitas sehari-hari. Selain itu, Albert Crambell [17] menyatakan bahwa niat perilaku penggunaan mencerminkan kesiapan individu

dalam mengadopsi teknologi yang pada akhirnya terwujud dalam penggunaan aktual sistem.

5.4.4 Pengaruh *Perceived Usefulness* Terhadap *Actual System Use*

Berdasarkan hasil pengujian *Path Coefficients*, variabel *Perceived Usefulness* (X1) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Actual System Use* (Y). Hal ini ditunjukkan oleh nilai *T-statistics* sebesar 5,932 ($> 1,96$) dan *P-values* sebesar 0,000 ($< 0,05$), sehingga hipotesis diterima. Nilai f^2 sebesar 0,144 menunjukkan bahwa pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap penggunaan aktual sistem berada pada kategori efek sedang. Hasil ini menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan pengguna mampu mendorong penggunaan aplikasi GoPay secara nyata.

Temuan ini sejalan dengan pendapat Davis [18] yang menyatakan bahwa persepsi manfaat merupakan faktor utama yang mendorong pengguna untuk memanfaatkan teknologi karena sistem dianggap mampu meningkatkan kinerja dan produktivitas. Jogyanto [19] juga menyatakan bahwa pengguna akan cenderung menggunakan sistem informasi apabila sistem tersebut memberikan manfaat langsung dalam mendukung aktivitas kerja dan transaksi. Selain itu, Putra dan Pradana [20] menyimpulkan bahwa persepsi manfaat berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aktual sistem pada layanan berbasis teknologi finansial.

5.4.5 Pengaruh *Perceived Ease of Use* Terhadap *Actual System Use*

Berdasarkan hasil pengujian *Path Coefficients*, variabel *Perceived Ease of*

Use (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap *Actual System Use* (Y). Hal ini ditunjukkan oleh nilai *T-statistics* sebesar 1,786 ($< 1,96$) dan *P-values* sebesar 0,074 ($> 0,05$), sehingga hipotesis ditolak. Selain itu, nilai f^2 sebesar 0,015 menunjukkan bahwa pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap penggunaan aktual sistem berada pada kategori efek kecil. Hasil ini mengindikasikan bahwa kemudahan penggunaan belum tentu secara langsung mendorong penggunaan sistem secara nyata.

Temuan ini sejalan dengan pendapat Peter Klaus [21] yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan tidak selalu berpengaruh langsung terhadap penggunaan aktual, terutama pada sistem yang telah terbiasa digunakan. Penelitian A. Sandag [22] juga menemukan bahwa kemudahan penggunaan lebih berperan dalam membentuk niat penggunaan dibandingkan penggunaan aktual sistem. Selain itu, Fadhillah Aliyah [23] menyatakan bahwa pengguna cenderung lebih mempertimbangkan manfaat dan kebutuhan dibandingkan aspek kemudahan penggunaan pada sistem yang telah umum digunakan.

5.4.6 Pengaruh *Perceived Usefulness* Terhadap *Actual System Use* dengan *Behavioral Intention to Use* sebagai mediasi

Berdasarkan hasil pengujian pengaruh tidak langsung, variabel *Perceived Usefulness* (X1) terbukti berpengaruh signifikan terhadap *Actual System Use* (Y) melalui *Behavioral Intention to Use* (Z). Hal ini ditunjukkan oleh nilai *T-statistics* sebesar 4,373 ($> 1,96$) dan *P-values* sebesar 0,000 ($< 0,05$), sehingga hipotesis diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa persepsi manfaat mampu meningkatkan

penggunaan aktual sistem apabila didukung oleh niat perilaku penggunaan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Dharmawan dan Sulaeman [24] yang menyatakan bahwa persepsi manfaat dapat meningkatkan niat penggunaan yang selanjutnya mendorong penggunaan sistem secara aktual. Hastuti [25] juga menyimpulkan bahwa niat perilaku berperan sebagai variabel intervening yang memperkuat hubungan antara persepsi manfaat dan penggunaan sistem. Selain itu, Van Riel Allard dan O'Loughlin Maureen [26] menyatakan bahwa manfaat yang dirasakan pengguna akan lebih efektif mendorong penggunaan aktual apabila disertai dengan niat perilaku yang kuat.

5.4.7 Pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Actual System Use* dengan *Behavioral Intention to Use* sebagai mediasi

Berdasarkan hasil pengujian pengaruh tidak langsung, variabel *Perceived Ease of Use* (X2) terbukti berpengaruh signifikan terhadap *Actual System Use* (Y) melalui *Behavioral Intention to Use* (Z). Hal ini ditunjukkan oleh nilai *T-statistics* sebesar 5,168 ($> 1,96$) dan *P-values* sebesar 0,000 ($< 0,05$), sehingga hipotesis diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun kemudahan penggunaan tidak berpengaruh langsung terhadap penggunaan aktual, namun dapat mendorong penggunaan sistem secara nyata melalui peningkatan niat perilaku penggunaan.

Temuan ini sejalan dengan pendapat G. F. Mandias, dkk [27] yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan memiliki peran penting dalam membentuk niat penggunaan. Penelitian M. A. Athallah dan K. Kraugusteeliana [28] juga menyimpulkan bahwa niat perilaku penggunaan mampu menjembatani pengaruh kemudahan penggunaan terhadap penggunaan sistem secara aktual.

Selain itu, Slevin Dennis P. dan Pinto Jeffrey K. [29] menyatakan bahwa faktor kemudahan akan mendorong penggunaan aktual apabila pengguna memiliki niat yang kuat untuk memanfaatkan sistem.

5.5 REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, rekomendasi disusun sebagai bentuk saran perbaikan dan pengembangan aplikasi dompet digital GoPay guna meningkatkan penerimaan dan penggunaan sistem oleh pengguna di Kota Jambi. Rekomendasi ini difokuskan pada variabel-variabel yang terbukti berpengaruh signifikan berdasarkan hasil uji hipotesis, yaitu *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use* terhadap *Behavioral Intention to Use*, serta *Behavioral Intention to Use* terhadap *Actual System Use*. Dengan memperhatikan aspek-aspek tersebut, diharapkan pihak penyedia layanan GoPay dapat meningkatkan kualitas layanan:

1. Rekomendasi untuk Variabel *Perceived Usefulness* (Persepsi Manfaat)

GoPay disarankan untuk terus meningkatkan manfaat fungsional aplikasi dengan menyediakan fitur-fitur yang benar-benar mendukung kebutuhan transaksi pengguna, seperti kecepatan pembayaran, kemudahan integrasi dengan berbagai layanan, serta penawaran promo yang relevan. Dengan meningkatkan manfaat yang dirasakan pengguna, niat untuk menggunakan aplikasi serta penggunaan aktual sistem dapat semakin meningkat.

2. Rekomendasi untuk Variabel *Perceived Ease of Use* (Persepsi Kemudahan Penggunaan)

GoPay disarankan untuk mempertahankan dan mengembangkan kemudahan penggunaan aplikasi melalui tampilan antarmuka yang sederhana, navigasi yang intuitif, serta panduan penggunaan yang mudah dipahami oleh seluruh lapisan pengguna. Kemudahan penggunaan yang baik akan memperkuat niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi, meskipun tidak secara langsung memengaruhi penggunaan aktual sistem.

3. Rekomendasi untuk Variabel *Behavioral Intention to Use* (Niat Perilaku Penggunaan)

GoPay disarankan untuk meningkatkan strategi yang dapat memperkuat niat perilaku penggunaan, seperti meningkatkan kepercayaan pengguna, memberikan pengalaman pengguna yang positif, serta menjaga stabilitas dan keandalan sistem. Niat penggunaan yang kuat terbukti berperan penting dalam mendorong penggunaan sistem secara aktual, sehingga variabel ini perlu menjadi fokus utama dalam pengembangan layanan.

4. Rekomendasi untuk Pengaruh Tidak Langsung melalui Variabel Mediasi *Behavioral Intention to Use*

GoPay disarankan untuk memaksimalkan peran *Behavioral Intention to Use* sebagai variabel mediasi dengan mengintegrasikan manfaat dan kemudahan penggunaan ke dalam strategi peningkatan minat pengguna.

Upaya ini dapat dilakukan melalui edukasi pengguna, peningkatan kualitas layanan, serta penyampaian nilai manfaat aplikasi secara konsisten, sehingga persepsi positif pengguna dapat mendorong penggunaan sistem secara aktual.