

## Menguji *Intention to Use E-Wallet OVO Menggunakan Modifikasi Technology Acceptance Model (TAM) di Kebumen*

Ifa Noviatun<sup>1</sup>, Sulis Riptiono<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>*Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Bangsa*

Email: [iffanoviatun@gmail.com](mailto:iffanoviatun@gmail.com), [sulisriptiono@gmail.com](mailto:sulisriptiono@gmail.com)

### Abstrak

Abstrak Tujuan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh *perceived risk* terhadap *intention to use* melalui *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* sebagai variabel *intervening* pada penggunaan e-wallet OVO transportasi online Grab di Kebumen. Populasi pada penelitian ini adalah pengguna transportasi online Grab di Kebumen yang belum pernah menggunakan e-wallet OVO. Penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* dengan sampel sebanyak 100 responden. Berdasarkan metode statistika dilakukan uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik (uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, dan uji normalitas), uji parsial, uji koefisien determinasi, dan analisis jalur. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan uji validitas dan reabilitas semua variabel dinyatakan valid dan reliabel. Berdasarkan hasil uji t sub struktur I variabel *perceived risk* berpengaruh negatif terhadap *perceived ease of use*. Hasil uji t sub struktur II variabel *perceived risk* berpengaruh negatif terhadap *perceived usefulness*, *perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness*. Kemudian untuk sub struktur III variabel *perceived risk* berpengaruh negatif terhadap *intention to use*, *perceived ease of use* tidak berpengaruh terhadap *intention to use*, *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap *intention to use*.

Kata kunci: *Perceived risk, perceived ease of use, perceived usefulness, intention to use*

### Abstract

*The purpose of this reasearch is to determine the effect of perceived risk on intention to use through perceived ease of use and perceived usefulness as an intervening variable in the use of the Grab online transportation OVO e-wallet in Kebumen. The population in this study were users of Grab online transportation in Kebumen who had never used the OVO e-wallet. This study used a purposive sampling method with a sample of 100 respondents. Based on the statistical method, the validity test, reliability test, classical assumption test (multiconierity test, heteroscedasticity test, and normality test) were carried out, partial test, determination coefficient test, and path analysis. The results of this study indicate that based on the validity and reliability test all variables are declared valid and reliable. Based on the results of the t test for substructure I, the variable perceived risk has a negative effect on perceived ease of use. The results of the t test for the substructure II variable perceived risk have a negative effect on perceived usefulness, perceived ease of use has a positive effect on perceived usefulness. Then for sub structure III the variable perceived risk has a negative effect on intention to use, perceived ease of use has no effect on intention to use, perceived usefulness has a positive effect on intention to use.*

*Keywords: Perceived risk, perceived ease of use, perceived usefulness, intention to use*

### PENDAHULUAN

Transportasi *online* merupakan salah satu produk dari perkembangan teknologi informasi yang tidak dapat dihindari (David 2018). Transportasi *online* telah mengubah kebiasaan dan sistem sosial dalam masyarakat. Awalnya masyarakat menggunakan cara yang konvensional untuk menggunakan transportasi umum, saat ini masyarakat mulai mengubah kebiasaan mereka dan

beralih ke teknologi komunikasi untuk memesan transportasi secara *online*. Dengan menggunakan transportasi *online*, proses transaksi menjadi lebih cepat dan mudah sehingga akan lebih efisien. Untuk itu, transportasi *online* sudah mulai dikenal dan diterima oleh publik dan juga dipandang bermanfaat bagi masyarakat (Ihsanuddin, 2017). Sebanyak 95% konsumen merasa

aman ketika menggunakan transportasi umum berbasis *online* (Aziza, 2017).

Pentingnya meneliti transportasi *online* lebih mendalam, terutama dikarenakan zaman telah memasuki era revolusi industri 4.0 dengan trend bisnis digital, yang ditandai dengan perkembangan *big data* dan *artificial intelligence* (Surya, 2019). Bahkan diperkirakan pada tahun 2025 perusahaan atau industri akan menuju era *autonomous business*, di mana perusahaan atau industri harus bertransformasi dari proses manual menuju digital (Putra, 2018). Selain itu, transportasi sendiri merupakan jantung aktivitas serta mobilitas manusia setiap harinya. Transportasi juga berperan penting dalam kelangsungan ekonomi, politik, sosial-budaya, pertahanan, keamanan, pariwisata (Marlina dan Natalia, 2017), hingga kualitas kehidupan manusia (Steg dan Gifford, 2005).

Grab merupakan jasa layanan transportasi *online* yang berasal dari luar negeri. Ide bisnis ini muncul ketika mereka melihat adanya dampak negatif dari tidak efisiennya sistem transportasi yang ada pada saat itu. Grab menyediakan layanan di Asia Tenggara yaitu Singapura, Filipina, Malaysia, Thailand, Vietnam, Myanmar, Kamboja, dan Indonesia (Saputri, 2019). Grab melayani banyak sekali fitur seperti: *Grab Taxi, Grab Car, Grab Share, Grab Bike, Grab Express, Grab Food, Grab Hitch Bike dan Grab Hitch Car*. Grab pada awal didirikan pada tahun 2012 dalam pembayaran masih menggunakan transaksi konvensional berupa uang tunai, tetapi seiring berkembangnya teknologi Grab mulai menggunakan transaksi digital berupa Grab Pay, selanjutnya pada tahun 2018 sistem pembayaran digital Grab Pay disempurnakan dengan platform baru yang bernama *e-wallet* OVO (Fajar *et al.*, 2019).

*E-wallet* OVO muncul di era *cashless society* yang memudahkan penggunaanya dalam bertransaksi *non* tunai. *E-wallet* OVO adalah sejumlah dana yang berbentuk uang elektronik yang dapat diakses melalui aplikasi *e-wallet* OVO yang mampu dipergunakan sebagai media pembayaran atau transaksi keuangan, dengan menawarkan sistem *e-wallet* yang praktis dan menjadi aplikasi keuangan yang dapat bekerja secara berkesinambungan dan misi sosial yang ingin dikembangkan *e-wallet* OVO dalam mendukung program pemerintah terkait dengan GNNT (Gerakan Nasional Non Tunai) (Diah *et al.*, 2020).

Riset yang dilakukan oleh lembaga riset berbasis aplikasi "Snapcart" pada bulan Mei 2019 dengan responden pengguna dompet digital di kota-kota besar di Indonesia, hasil menunjukkan bahwa dalam segmen transportasi online dan pemesanan makan online, *e-wallet* OVO dengan layanan Grab merupakan dompet *digital* terfavorit dalam bertransaksi ini, sedangkan rivalnya dari Go-Jek yaitu Go-Pay transaksinya masih dibawah *e-wallet* OVO. Dengan perbandingan nilai 71% responden lebih niat menggunakan *e-wallet* OVO untuk pemesanan transportasi atau pemesanan makanan online dan 29% untuk *e-wallet* Go-Pay (Idris, 2019). Adapun *e-wallet* OVO telah bekerja sama dengan 500 ribu merchant di 300

kota di Indonesia sedangkan Go-Pay sudah bekerja sama dengan 300 ribu merchant di Indonesia (Cindy, 2019)

Keberadaan *e-wallet* OVO pada masa pandemic covid-19 sekarang ini, sangat membantu masyarakat dalam melakukan *physical distancing* atau jaga jarak untuk memutuskan rantai penyebaran virus yaitu dengan melakukan pembayaran secara non tunai. Seperti yang sudah diketahui bahwa dalam masa pandemi ini diharapkan kepada masyarakat untuk mengurangi transaksi secara tunai karena dapat memicu terjadinya penularan covid-19 melalui perpindahan uang dari tangan ke tangan. Maka, dengan menggunakan pembayaran *cashless* masyarakat sudah ikut berpartisipasi dalam melawan virus corona. Selain itu dengan menggunakan *e-wallet* OVO pastinya lebih aman, mengurangi drama uang kembalian dan banyak diskon serta promo menarik. Tidak hanya itu, dengan melakukan pembayaran *digital* melalui *e-wallet* OVO pada Grab mudah untuk dipelajari dan digunakan dikarenakan hanya dengan satu kali klik untuk mengganti metode pembayaran dan saldo pada *e-wallet* OVO terpotong secara *automatis* (Diah *et al.*, 2020).

Salah satu teori yang digunakan untuk mengukur tingkat penerimaan dari suatu teknologi yaitu metode TAM. *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan sebuah alat teoritis yang baik, populer, dan menawarkan suatu penjelasan yang kuat dan sederhana untuk mempelajari penerimaan dan penggunaan teknologi (Handayani dan Harsono, 2016). TAM diperkenalkan pertama kali oleh Davis pada tahun 1989. Tujuan lain dari TAM adalah untuk menjelaskan dan memprediksi penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi (Sutomo, 2008). TAM dapat memprediksi penerimaan pengguna terhadap teknologi berdasarkan pengaruh dari dua faktor, yaitu persepsi manfaat (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) (Davis, dalam Morris dan Dillon, 1997) namun seiring berjalannya waktu ditambahkan persepsi risiko (*perceived risk*) (Oentario *et al.*, 2017).

Berdasarkan survei terbuka yang dilakukan oleh penulis kepada 30 responden responden yang niat menggunakan *e-wallet* OVO yaitu : menunjukkan bahwa sebanyak 11 responden atau 37% menggunakan *e-wallet* OVO karena faktor *perceived ease of use* (persepsi kemudahan). Responden menyatakan, bahwa dengan menggunakan *e-wallet* OVO lebih mudah untuk digunakan dan lebih fleksibel (tidak memerlukan uang *cash*). Kemudian sebanyak 10 responden atau 33% menggunakan *e-wallet* OVO dipengaruhi oleh faktor *perceived risk* (persepsi resiko), responden menyatakan, bahwa menggunakan *e-wallet* OVO terdapat persepsi mengenai adanya resiko biaya dan resiko kemananan. Sebanyak 9 responden atau 30 % menggunakan *e-wallet* OVO karena faktor *perceived usefulness* (persepsi manfaat dan kegunaan). Responden menyatakan, bahwa menggunakan *e-wallet* OVO menjadi lebih praktis, efektif, dan sangat mempermudah pengguna apabila ingin melakukan transaksi selain membayar Grab (membayar pulsa, sewa hotel, pesan tiket bioskop dll).

Rumusan masalah

1. Apakah pengaruh *perceived risk* terhadap *perceived ease of use* pada penggunaan *e-wallet* OVO transportasi *online* Grab di Kebumen?
2. Apakah pengaruh *perceived risk* terhadap *perceived usefulness* pada penggunaan *e-wallet* OVO transportasi *online* Grab di Kebumen?
3. Apakah pengaruh *perceived risk* terhadap *intention to use* pada penggunaan *e-wallet* OVO transportasi *online* Grab di Kebumen?
4. Apakah pengaruh *perceived ease of use* terhadap *perceived usefulness* pada penggunaan *e-wallet* OVO transportasi *online* Grab di Kebumen?
5. Apakah pengaruh *perceived ease of use* terhadap *intention to use* pada penggunaan *e-wallet* OVO transportasi *online* Grab di Kebumen?
6. Apakah pengaruh *perceived usefulness* terhadap *intention to use* pada penggunaan *e-wallet* OVO transportasi *online* Grab di Kebumen?

**Kajian Teori**

*Intention to Use*

Menurut Davis et.al (1989) niat perilaku atau menggunakan yaitu tingkat seberapa kuat keinginan atau dorongan seseorang untuk melakukan perilaku tertentu. Menurut Fishbein dan Ajzen dalam Purnomo dan Haryanto, (2011) *intention to use* atau niat penggunaan yaitu kekuatan seseorang untuk menggunakan sesuatu. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan indikator *intention to use* menurut Jogiyanto (2007), yaitu: keinginan untuk menggunakan, ingin mencoba untuk menggunakan, akan menggunakan dimasa yang akan datang.

*Perceived Usefulness*

Menurut Jogiyanto (2008) mengemukakan, definisi persepsi kemanfaatan sebagai sejauh mana individu yakin dengan menggunakan teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. menurut Lavenia dan Irawan (2018), persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) yang didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang yakin bahwa menggunakan sistem akan meningkatkan kinerjanya. Menurut Shun Wang et.al (2003) persepsi kemanfaatan merupakan definisi dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan suatu sistem tertentu maka akan dapat meningkatkan kinerja mereka. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan indikator *perceived usefulness* menurut Davis et.al (1989) yaitu: pekerjaan lebih cepat, peningkatan kinerja, peningkatan produktivitas, peningkatan efektivitas, memudahkan dalam pekerjaan, memberikan manfaat.

*Perceived Ease of Use*

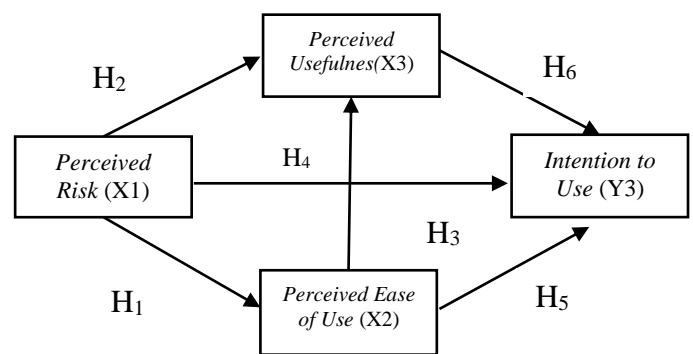
Menurut Davis (1989) kemudahan penggunaan yang dipersepsikan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan ada

bebas dari usaha. Menurut Jogiyanto (2008) *perceived ease of use* adalah tingkat kepercayaan seseorang terhadap teknologi yang mudah dipahami dan mudah digunakan bagi pengguna sistem tersebut. Menurut Turban et al, (2010) *perceived ease of use* sebaiknya dapat digunakan semudah mungkin tanpa melalui proses yang mempersulit para penggunanya. Pengguna sistem informasi mempercayai bahwa sistem informasi yang lebih fleksibel, mudah dipahami dan mudah pengoperasiannya sebagai karakteristik kemudahan penggunaan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan indikator *perceived ease of use* menurut Istiarni (2014) yaitu: mudah dipelajari dan penggunaannya fleksibel, sistem dapat mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh pengguna, penggunaan mudah serta pengefisiensi waktu, mudah dioperasikan.

*Perceived Risk*

Menurut Schiffman dan Kanuk (2008:170) risiko yang dirasakan merupakan ketidakpastian yang dihadapi para konsumen jika mereka tidak dapat meramalkan konsekuensi keputusan pembelian mereka. Menurut Javenpra et al (2000) dalam Pavlow (2003:78), persepsi resiko memainkan peranan yang kuat untuk mengurangi niat konsumen untuk mengambil bagian dalam kegiatan bertransaksi sehingga persepsi resiko dimungkinkan akan berpengaruh negatif untuk melakukan transaksi atau merupakan ekspektasi subjektif dari konsumen tentang kerugian yang mungkin akan terjadi dalam upaya mencapai hasil yang diinginkan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan indikator *perceived risk* menurut Utami (2016), yaitu: tingginya risiko, keamanan bertransaksi, keamanan sistem.

**Kerangka Pemikiran**



**Hipotesis dan Penelitian**

Hipotesis atau dugaan sementara yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

Ringkasan	Pernyataan Hipotesis
H1	: <i>Perceived risk</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>perceived ease of use</i> pada penggunaan <i>e-wallet</i> OVO transportasi <i>online</i> Grab di Kebumen.

- H2 : *Perceived risk* berpengaruh signifikan terhadap *perceived usefulness* pada penggunaan *e-wallet* OVO transportasi *online* Grab di Kebumen.
- H3 : *Perceived risk* berpengaruh signifikan terhadap *intention to use* pada penggunaan *e-wallet* OVO transportasi *online* Grab di Kebumen.
- H4 : *Perceived usefulness* berpengaruh signifikan terhadap *perceived ease of use* pada penggunaan *e-wallet* OVO transportasi *online* Grab di Kebumen.
- H5 : *Perceived ease of use* berpengaruh signifikan terhadap *intention to use* *e-wallet* OVO pada penggunaan transportasi *online* Grab di Kebumen.
- H6 : *Perceived usefulness* berpengaruh signifikan terhadap *intention to use* pada penggunaan *e-wallet* OVO transportasi *online* Grab di Kebumen.

**METODE**

**Objek dan Subjek Penelitian**

Obyek yang digunakan dalam penelitian ini adalah *perceived risk* (sebagai variabel independen), *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* (sebagai variabel *intervening*), dan *intention to use* (sebagai variabel dependen). Subyek dalam penelitian ini adalah pengguna transportasi *online* Grab di Kebumen yang belum pernah menggunakan *e-wallet* OVO.

**Populasi dan Sampel**

Populasi pada penelitian ini adalah pengguna transportasi *online* Grab di Kebumen yang belum pernah menggunakan *e-wallet* OVO. Sampel dalam penelitian ini adalah pengguna transportasi *online* Grab di Kabupaten Kebumen yang belum pernah menggunakan *e-wallet* OVO dengan kriteria berusia minimal 18 tahun.

**Teknik dan Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan *SPSS 26 for windows (Statistical Product and Services Solution)* dengan dilakukan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Uji Hipotesis, dan Analisis Jalur (*Part Anlyze*).

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Analisis Statistik**

Analisis statistik dalam penelitian ini diperoleh dari perhitungan pengolahan data sampel sebanyak 100

responden dengan menggunakan alat bantu berupa program aplikasi komputer *SPSS (Statistical Product and Service Solution)* for windows versi 26.

**Uji Validitas**

Analisis validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner yang dilakukan terhadap semua instrument variabel, baik variabel bebas, terikat, maupun mediasi. Setiap instrument variabel, dinyatakan valid apabila  $r_{hitung}$  lebih dari  $r_{tabel}$  dengan tingkat signifikansi kurang dari 0,05.

**1. Variabel Perceived Risk (X1)**

**Tabel I**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Perceived Risk (X)**

Butir	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Signifikansi	Syarat Signifikansi	Status
X.1	0,776	0,197	0,000	< 0,05	Valid
X.2	0,803	0,197	0,000	< 0,05	Valid
X.3	0,812	0,197	0,000	< 0,05	Valid

Sumber: Data Primer diolah 2021

Berdasarkan tabel I, hasil uji validitas pada instrument variabel *perceived risk* menunjukkan bahwa semua instrument pada variabel *perceived risk* menghasilkan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0,197), dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan pada variabel *perceived risk* dinyatakan valid.

**2. Variabel Perceived Ease of Use (Y1)**

**Tabel II**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Perceived Ease of Use (Y1)**

Butir	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Signifikansi	Syarat Signifikansi	Status
Y2.1	0,818	0,197	0,000	< 0,05	Valid
Y2.2	0,854	0,197	0,000	< 0,05	Valid
Y2.3	0,862	0,197	0,000	< 0,05	Valid
Y2.4	0,825	0,197	0,000	< 0,05	Valid

Sumber: Data Primer diolah 2021

Berdasarkan tabel II, hasil uji validitas pada instrumen variabel *perceived ease of use* menunjukkan bahwa semua instrumen pada variabel *perceived ease of use* menghasilkan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0,197), dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan pada variabel *perceived ease of use* dinyatakan valid.

**3. Variabel Perceived Usefulness (Y2)**

**Tabel III**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Perceived Usefulness (Y2)**

Butir	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Signifikansi	Syarat Signifikansi	Status
-------	--------------	-------------	--------------	---------------------	--------

Y1.1	0,567	0,197	0,000	< 0,05	Valid
Y1.2	0,729	0,197	0,000	< 0,05	Valid
Y1.3	0,716	0,197	0,000	< 0,05	Valid
Y1.4	0,721	0,197	0,000	< 0,05	Valid
Y1.5	0,720	0,197	0,000	< 0,05	Valid
Y1.6	0,744	0,197	0,000	< 0,05	Valid

Sumber: Data Primer diolah 2021

Berdasarkan tabel III, hasil uji validitas pada instrumen variabel *perceived usefulness* menunjukkan bahwa semua instrumen pada variabel *perceived usefulness* menghasilkan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0,197), dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan pada variabel *perceived usefulness* dinyatakan valid.

4. Variabel *Intention to use* (Y3)

Tabel IV

Hasil Uji Validitas Variabel *Intention to Use* (Y3)

Butir	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Signifikan	Syarat Signifikan	Status
Y3.1	0,804	0,197	0,000	< 0,05	Valid
Y3.2	0,830	0,197	0,000	< 0,05	Valid
Y3.3	0,805	0,197	0,000	< 0,05	Valid

Sumber: Data Primer diolah 2021

Berdasarkan tabel IV, hasil uji validitas pada instrumen variabel *intention to use* menunjukkan bahwa semua instrumen pada variabel *intention to use* menghasilkan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0,197), dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan pada variabel *intention to use* dinyatakan valid.

Uji Reabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Instrumen pada penelitian dikatakan reliabel, jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,70 (Ghozali, 2011).

Tabel V  
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Syarat Reliabel	Status
<i>Perceived Risk</i>	0,731	$\alpha > 0,70$	Reliabel
<i>Perceived Ease of Use</i>	0,861	$\alpha > 0,70$	Reliabel
<i>Perceived Usefulness</i>	0,789	$\alpha > 0,70$	Reliabel
<i>Intention to Use</i>	0,743	$\alpha > 0,70$	Reliabel

Sumber: Data primer diolah 2021

Berdasarkan tabel V, menunjukkan bahwa seluruh instrumen yang digunakan dalam penelitian ini, memiliki nilai *cronbach's alpha* lebih dari 0,70. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semua instrumen dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui apakah data penelitian yang diperoleh dari responden telah mampu menyatakan kondisi dilapangan sebenarnya.

Uji Multikolinearitas

Tabel VI

Hasil Uji Multikolinearitas Substruktural I

Variabel	<i>Collinearity Statistics</i>	
	<i>Tolerance</i>	VIF
<i>Perceived Risk</i>	1,000	1,000

Sumber: Data Primer diolah 2021

Berdasarkan tabel VI menunjukkan bahwa kolom *collinearity statistics* pada nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 yaitu sebesar 1,000 dan nilai VIF tidak lebih besar dari 10 yaitu sebesar 1,000. Hasil uji multikolinearitas dalam penelitian ini menunjukkan bahwa model regresi pada substruktural I tidak terjadi multikolinearitas sehingga model regresi dapat digunakan.

Tabel VII

Hasil Uji Normalitas Substruktural II

Variabel	<i>Collinearity Statistics</i>	
	<i>Tolerance</i>	VIF
<i>Perceived Risk</i>	0,942	1,062
<i>Perceived Ease of Use</i>	0,942	1,062

Sumber: Data Primer diolah 2021

Berdasarkan tabel VII menunjukkan bahwa kolom *collinearity statistics* pada nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 yaitu sebesar 0,942 variabel *perceived risk* dan 0,942 variabel *perceived ease of use*. Nilai VIF tidak lebih besar dari 10 yaitu sebesar 1,062 variabel *perceived risk* dan 1,062 variabel *perceived ease of use*. Hasil uji multikolinearitas dalam penelitian ini menunjukkan bahwa model regresi pada substruktural II tidak terjadi multikolinearitas sehingga model regresi dapat digunakan.

Tabel VIII

Hasil Uji Normalitas Substruktural III

Variabel	<i>Collinearity Statistics</i>	
	<i>Tolerance</i>	VIF
<i>Perceived Risk</i>	0,899	1,112
<i>Perceived Ease of Use</i>	0,850	1,176
<i>Perceived Usefulness</i>	0,832	1,202

Sumber: Data Primer diolah 2021

Berdasarkan tabel VIII menunjukkan bahwa kolom *collinearity statistics* pada nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 yaitu sebesar 0,899 variabel *perceived risk*, 0,850 variabel *perceived ease of use*, dan 0,832 variabel *perceived usefulness*. Nilai VIF tidak lebih besar dari 10 yaitu sebesar 1,112 variabel *perceived risk*, 1,176 variabel *perceived ease of use*, dan 1,202 variabel *perceived usefulness*. Berdasarkan hasil uji multikolonieritas tersebut

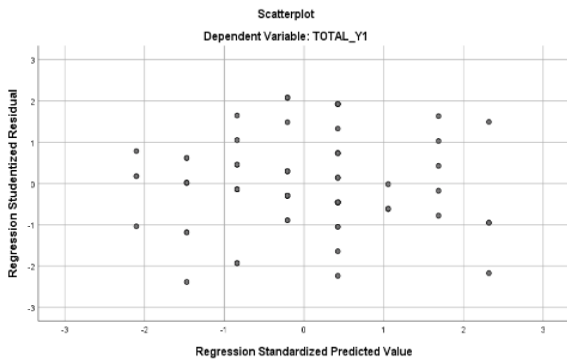
dapat diketahui bahwa model regresi substruktural III tidak terjadi multikolinearitas sehingga model regresi dapat digunakan.

**Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada suatu pengamatan ke pengamatan lainnya.

**Gambar I**

**Hasil Uji heterokedastisitas Substruktural I**

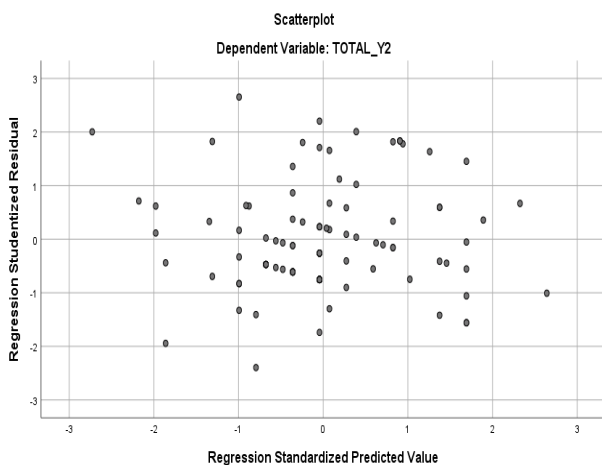


Sumber: Data Primer diolah 2021

Berdasarkan Gambar I, menunjukkan bahwa pada hasil uji heteroskedastisitas substruktural I tidak membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit). Pola tersebut menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas pada data yang diperoleh dari responden dalam penelitian ini.

**Gambar II**

**Hasil Uji Heterokedastisitas Substruktural II**



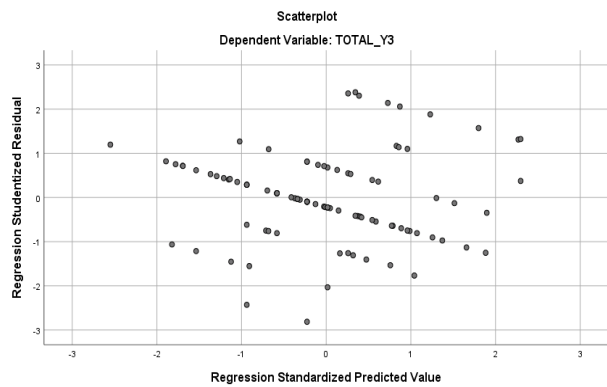
Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan Gambar II, menunjukkan bahwa pada hasil uji heteroskedastisitas substruktural II tidak membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian

menyempit). Pola tersebut menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas pada data yang diperoleh dari responden dalam penelitian ini.

**Gambar III**

**Hasil Uji Heterokedastisitas Substruktural III**



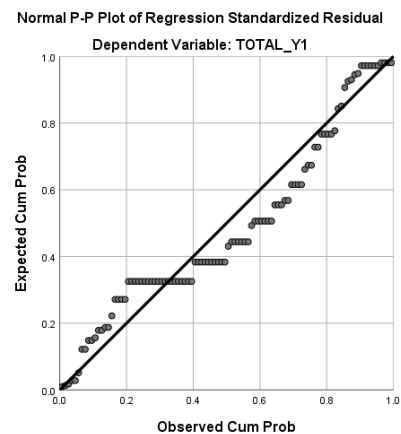
Sumber: Data Primer diolah, 2021

Berdasarkan Gambar III, menunjukkan bahwa pada hasil uji heteroskedastisitas substruktural III tidak membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit). Pola tersebut menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas pada data yang diperoleh dari responden dalam penelitian ini.

**Uji Normalitas**

**Gambar IV**

**Hasil Uji Normalitas Substruktural I**



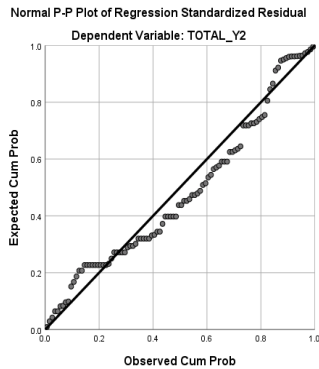
Sumber: data primer diolah, 2021

Berdasarkan gambar IV, menunjukkan bahwa hasil uji normalitas substruktural I, terjadi titik-titik yang menyebar mengikuti garis diagonal dan berada tidak jauh dari garis diagonalnya. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian ini dinyatakan memiliki distribusi normal dan

model regresi dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas.

**Gambar V**

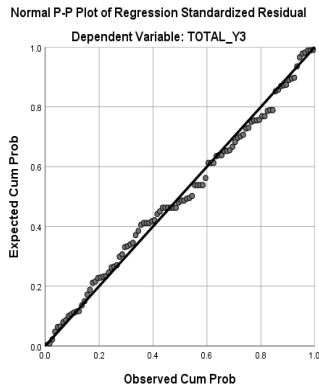
**Hasil Uji Normalitas Substruktural II**



Berdasarkan gambar V, menunjukkan bahwa hasil uji normalitas substruktural II, terjadi titik-titik yang menyebar mengikuti garis diagonal dan berada tidak jauh dari garis diagonalnya. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian ini dinyatakan memiliki distribusi normal dan model regresi dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas.

**Gambar VI**

**Hasil Uji Normalitas Substruktural III**



Sumber: Data Primer diolah 2021

Berdasarkan gambar VI, menunjukkan bahwa hasil uji normalitas substruktural III, terjadi titik-titik yang menyebar mengikuti garis diagonal dan berada tidak jauh dari garis diagonalnya. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian ini dinyatakan memiliki distribusi normal dan model regresi dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas.

**Uji Hipotesis**

**Uji t**

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) dalam regresi yang sudah dihasilkan. Terdapat pengaruh signifikan dan apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan signifikansi  $> 0,05$ .

**Tabel IX**

**Hasil Uji Parsial (Uji t) Substruktural I**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	1 (Constant)	14,352	,737		
Perceived Risk	-,264	,107	-,241	-2,457	,016

a. Dependent Variable: Perceived Ease of Use

Sumber: data primer diolah, 2021

**Tabel X**

**Hasil Uji Parsial (Uji t) Substruktural II**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	1 (Constant)	16,527	1,962		
Perceived Risk	-,288	,134	-,205	-2,152	,034
Perceived Ease of Use	,394	,122	,309	3,233	,002

a. Dependent Variable: Perceived Usefulness

Sumber: data primer diolah, 2021

**Tabel XI**

**Hasil Uji Parsial (Uji t) Substruktural III**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	1 (Constant)	6,760	1,409		
Perceived Risk	-,212	,075	-,268	-2,836	,006
Perceived Ease of Use	,085	,070	,118	1,212	,228
Perceived Usefulness	,144	,055	,256	2,604	,011

a. Dependent Variable: Intention to Use

Sumber: data primer diolah, 2021

**Ringkasan Hipotesis**

Hipotesis	Path	t <sub>hitung</sub>	t <sub>tabel</sub>	Sig	Beta	Kesimpulan
H1	X-Y1	-2,457	1,984	0,016	-0,241	Diterima
H2	X-Y2	-2,152	1,984	0,034	-0,205	Diterima
H3	X-Y3	-2,836	1,985	0,006	-0,268	Diterima
H4	Y1-Y2	3,233	1,984	0,002	0,309	Diterima
H5	Y1-Y3	1,212	1,985	0,228	0,118	Tidak Diterima
H6	Y2-Y3	2,604	1,985	0,011	0,256	Diterima

**Koefisien Determinasi**

**Tabel XII**

**Hasil Uji Koefisien Determinasi Substruktural I**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,241 <sup>a</sup>	,058	,048	1,693

a. Predictors: (Constant), Perceived Risk,  
b. Dependent Variable: , Perceived Ease of Use

Berdasarkan tabel XII tersebut, hasil uji koefisien determinasi substruktural I menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,048 atau 4,8%. Artinya sebesar 6,4% variabel *perceived ease of use* dapat dijelaskan oleh variabel *perceived risk*. Sedangkan sebesar (100% - 4,8% = 95,2%) dapat dijelaskan oleh model variabel lain yang tidak dapat dijelaskan dalam penelitian ini.

**Tabel XIII**

**Hasil Uji Koefisien Determinasi Substruktural II**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,410 <sup>a</sup>	,168	,151	2,043

a. Predictors: (Constant), Perceived Risk, Perceived Ease of Use  
b. Dependent Variable: Perceived Usefulness

Sumber: Data Primer diolah 2021

Berdasarkan tabel XIII tersebut hasil uji koefisien determinasi substruktural II menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,151 atau 15,1%. Artinya sebesar 15,1% variabel *perceived usefulness* dapat dijelaskan oleh variabel *perceived risk* dan *perceived ease of use*. Sedangkan sebesar (100% - 15,1% = 84,9%) dapat dijelaskan oleh model variabel lain yang tidak dapat dijelaskan dalam penelitian ini.

**Tabel XIV**

**Hasil Uji Koefisien Determinasi Substruktural III**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,476 <sup>a</sup>	,227	,203	1,114

a. Predictors: (Constant), Perceived Risk, Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness  
b. Dependent Variable: Intention to Use

Sumber: Data Primer diolah 2021

Berdasarkan tabel IV-19 tersebut hasil uji koefisien determinasi substruktural III menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,203 atau 20,3%. Artinya sebesar 20,3% variabel *intention to use* dapat dijelaskan oleh variabel *perceived risk*, *perceived ease of use* dan *perceived usefulness*. Sedangkan sebesar (100% - 20,3% = 79,7%) dapat dijelaskan oleh model variabel lain yang tidak dapat dijelaskan dalam penelitian ini.

**Analisis Jalur**

**Tabel XV**

**Hasil Koefisien Jalur Substruktural I**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	14,352	,737		19,483	,000
Perceived Risk	-,264	,107	-,241	-2,457	,016

a. Dependent Variable: Perceived Ease of Use

Sumber: Data primer diolah, 2021

berdasarkan table data diatas, dapat dibuat persamaan sebagai berikut

$$\epsilon = \sqrt{1 - R^2} = \sqrt{1 - 0,058} = 0,971$$

$$Y1 = -0,241PX + 0,971$$

**Tabel XVI**

**Hasil Koefisien Jalur Substruktural II**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	16,527	1,962		8,422	,000
Perceived Risk	-,288	,134	-,205	-2,152	,034
Perceived Ease of Use	,394	,122	,309	3,233	,002

a. Dependent Variable: Perceived Usefulness



Sumber: Data Primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel data diatas, dapat dibuat persamaan sebagai berikut:

$$\epsilon = \sqrt{1 - R^2} = \sqrt{1 - 0,168} = 0,912$$

$$Y_2 = -0,205X + 0,309Y_1 + 0,912$$

**Tabel XVII**  
**Hasil Koefisien Jalur Substruktural III**

Model	Coefficients <sup>a</sup>			T	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6,760	1,409		4,799	,000
Perceived Risk	-,212	,075	-,268	-2,836	,006
Perceived Ease of Use	,085	,070	,118	1,212	,228
Perceived Usefulness	,144	,055	,256	2,604	,011

a. Dependent Variable: Intention to Use

Sumber: data primer diolah, 2021

Berdasarkan table data diatas, dapat dibuat persamaan sebagai berikut:

$$\epsilon = \sqrt{1 - R^2} = \sqrt{1 - 0,227} = 0,879$$

$$Y_3 = -0,268PX + 0,118PY_1 + 0,256PY_2 + 0,879$$

## PENUTUP

### Simpulan

1. *Perceived risk* berpengaruh secara signifikan terhadap *perceived ease of use* pada penggunaan *e-wallet* OVO transportasi online Grab di Kebumen.
2. *Perceived risk* berpengaruh secara signifikan terhadap *perceived usefulness* pada penggunaan *e-wallet* OVO transportasi online Grab di Kebumen.
3. *Perceived risk* berpengaruh secara signifikan terhadap *intention to use* pada penggunaan *e-wallet* OVO transportasi online Grab di Kebumen.
4. *Perceived ease of use* berpengaruh secara signifikan terhadap *perceived usefulness* pada penggunaan *e-wallet* OVO transportasi online Grab di Kebumen.
5. *Perceived ease of use* tidak berpengaruh terhadap *intention to use* pada penggunaan *e-wallet* OVO transportasi online Grab di Kebumen.
6. *perceived usefulness* berpengaruh secara signifikan terhadap *intention to use* pada penggunaan *e-wallet* OVO transportasi online Grab di Kebumen.

## Saran

### Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini memberikan implikasi pada kebijakan yang dilakukan oleh transportasi online Grab, dimana Grab tersebut merupakan salah satu layanan transportasi yang menawarkan *e-wallet* OVO untuk:

1. *Perceived risk* pada penelitian ini menunjukkan pengaruh terhadap *perceived ease of use* pada penggunaan *e-wallet* OVO transportasi online Grab di Kebumen. *Perceived risk* berpengaruh terhadap *perceived usefulness* pada penggunaan *e-wallet* OVO pada transportasi online Grab di Kebumen. Kemudian *perceived risk* berpengaruh terhadap *intention to use* pada penggunaan *e-wallet* OVO transportasi online Grab di Kebumen. Hal tersebut berarti risiko yang dirasakan pengguna memiliki peran dalam menggambarkan penilaian mengenai kemudahan yang dirasakan pengguna yaitu semakin tinggi risiko yang dirasakan maka akan mengurangi persepsi kemudahan yang dirasakan. Persepsi risiko juga berperan dalam memberikan penilaian tentang persepsi manfaat dari teknologi, dimana semakin tinggi risiko yang dirasa maka akan mengurangi persepsi manfaat yang dirasakan. Kemudian *perceived risk* dan *perceived usefulness* juga memiliki peran yang penting dalam niat mengadopsi *e-wallet* OVO transportasi online Grab. Oleh karena itu, perlu adanya upaya yang dilakukan oleh pihak PT Grab untuk meminimalisir risiko sehingga akan meningkatkan niat untuk menggunakan *e-wallet* OVO.
2. Diharapkan pihak transportasi online Grab untuk menciptakan *e-wallet* yang dapat digunakan di semua tipe smartphone, sehingga dapat diakses oleh semua kalangan karena tidak semua pengguna dapat membeli atau menggunakan *smartphone* yang spesifikasinya tinggi. *E-wallet* OVO memiliki keunggulan tersendiri dibandingkan layanan *e-wallet* lainnya dan hal tersebut berkaitan dengan variabel *perceived ease of use* atau persepsi kemudahan pada *e-wallet* OVO transportasi online Grab di Kebumen. Ketika pengguna Grab menyadari bahwa menggunakan *e-wallet* membuat transaksi mereka menjadi lebih mudah, maka akan tumbuh persepsi bahwa *e-wallet* OVO memiliki manfaat yang tinggi, sehingga mampu mendorong pengguna Grab untuk menggunakan *e-wallet* OVO dalam kehidupan sehari-hari, maka dari itu diharapkan pihak Grab dapat mempertahankan dan meningkatkan faktor-faktor yang dapat meningkatkan niat untuk menggunakan *e-wallet* OVO pada transportasi online Grab.

### Implikasi Teoritis

1. Risiko merupakan salah satu faktor yang menghambat seseorang niat untuk menggunakan suatu produk, karena setiap orang cenderung menghindari adanya risiko. Pengguna yang memiliki banyak informasi dan pengalaman akan memiliki persepsi yang berbeda

dengan pengguna yang masih baru dan memiliki sedikit informasi. Oleh karena itu penting bagi perusahaan jasa untuk meminimalisir adanya risiko yang akan dirasakan oleh pengguna mengenai produk tersebut.

2. Persepsi kemudahan merupakan faktor yang mempengaruhi niat menggunakan suatu produk. Terbentuknya persepsi yang tepat pada konsumen akan menumbuhkan kesan yang baik dan memberikan penilaian yang tepat, sehingga persepsi yang dimiliki pengguna akan membuat ia niat untuk membeli atau menggunakan suatu produk. Jadi konsumen akan niat menggunakan jika dirasa kemudahan dari produk tersebut tinggi.
3. Persepsi manfaat merupakan aspek yang penting dalam membangun niat untuk menggunakan suatu produk. Persepsi manfaat yang dirasakan oleh pelanggan terhadap suatu perusahaan akan meningkatkan persepsi manfaat terhadap layanan yang ditawarkan oleh perusahaan. Karena semakin tinggi persepsi manfaat yang dirasakan, maka semakin besar kemungkinan pelanggan untuk niat menggunakan berbagai produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan. Hal tersebut penting bagi perusahaan untuk terus meningkatkan persepsi manfaat pelanggan.

#### Daftar Pustaka

- Aziza, K. S. (2017). Mengapa Masyarakat Lebih Suka Memilih Transportasi "Online"? Kompas. Retrieved From [https://Money.Kompas.Com/Read/2017/05/09/070000726/Mengapa.Masyarakat.Lebih.Suka.Memilih.Transportasi.Online.](https://money.kompas.com/read/2017/05/09/070000726/mengapa-masyarakat-lebih-suka-memilih-transportasi-online)
- Azmi, Anna A.Che, Yusniza Kamarulzaman, And Nor Haida Abdul Hamid. (2012). Perceived Risk And The Adoption Of Tax E-Filing. *World Applied Sciences Journal* 20 (4), 532–39. <https://doi.org/10.5829/idosi.wasj.2012.20.04.2403>.
- Schiffman, L., Dan Leslie Lazar K. 2008. *Perilaku Konsume*. Edisi Ketujuh. Yogyakarta: PT INDEKS.
- Cindy. (2019). Riset Morgan Stanley Ungkap Ketatnya Persaingan OVO Dan Go-Pay. Katadata News. Retrieved From [https://Katadata.Co.Id/Desyetyowati/Digital/5e9a5522765d7/Riset-Morgan-Stanley-Ovo-Lebih-Banyak-Digunakan-Ketimbang-Go-Pay](https://katadata.co.id/desyetyowati/digital/5e9a5522765d7/riset-morgan-stanley-ovo-lebih-banyak-digunakan-ketimbang-go-pay)
- Christina, Hanna, Usep Suhud, And Mohamad Rizan. (2018). Analisis Penerimaan Dan Penggunaan Teknologi Ojek Online. *Jurnal Pendidikan Ekonomi & Bisnis* 6 (1), 34–44.
- David. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Transportasi Online Grab. *Petra International Journal Of Business Studies* 6 (2).
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness ,Perceived Ease Of Use , And User Acceptance Of Lnfornation Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. [https://Doi.Org/10.2307/249008](https://doi.org/10.2307/249008)
- Diah, Putu, Sintha Saraswati, And I Gusti Ayu Purnamawati. (2020). Determinan Minat Penggunaan E-Wallet OVO Pada Transportasi Online Grab 11 (1): 68–79.
- Fajar, Bagus Mutiara, Lutfiyani, And Titik Mirati. (2019). Menelusuri Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Penggunaan Ovo Pada Pelanggan Grab Mahasiswa Iain Surakarta Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam. *Journal Of Multidisciplinary Studies Editorial* 3 (1): 110–22.
- Featherman, Mauricio S., And Paul A. Pavlou. (2003). Predicting E-Services Adoption: A Perceived Risk Facets Perspective. *International Journal Of Human Computer Studies* 59 (4): 451–74. [https://Doi.Org/10.1016/S1071-5819\(03\)00111-3](https://doi.org/10.1016/S1071-5819(03)00111-3).
- Handayani, Wahyu Prabawati Putri, And Mugi Harsono. (2016). Aplikasi Technology Acceptance Model (Tam) Pada Komputerisasi Kegiatan Pertanahan. *Jurnal Economia* 12 (1): 13. [https://Doi.Org/10.21831/Economia.V12i1.8415](https://doi.org/10.21831/Economia.V12i1.8415).
- Ihsanuddin, 2017. Jokowi: "Transportasi Online Tidak Bisa Kita Hindari". Retrieved From [https://Nasional.Kompas.Com/Read/2017/07/18/16062331/Jokowi--Transportasi-Online-Tidak-Bisa-Kita-Hindari](https://nasional.kompas.com/read/2017/07/18/16062331/jokowi--transportasi-online-tidak-bisa-kita-hindari)
- Istiarni, Panggih Rizki Dwi. (2014). Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Kredibilitas Terhadap Minat Penggunaan Berulang Internet Banking Dengan Sikap Penggunaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris: Nasabah Layanan Internet Banking Di Indonesia). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 2014
- Javenpaa. (2000). The Use Of Collaborative Electronic Media For Information Sharing: An Exploratory Study Of Determinants. *The Journal Of Strategic Information Systems*. Volume 9, Issues. 2–3. Hlm. 129–154.
- Jogiyanto, H.M., 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi.
- Jogiyanto, H.M., 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi.
- Marlina, E. & Natalia, D. A. R. (2017). *International Journal Of Economic Perspectives*. Vol 11, Issue 2, 542-554.

- Lavenia, Binti Clara, And Ari Irawan. (2018). Pengaruh Technology Acceptance Model ( Tam ) Dan Electronic Word Of Mouth ( Ewom ) Terhadap Kepuasan Pelanggan ( Survei Pada Pelanggan Go-Jek Di Kota Kediri ). 60 (3): 52–61.
- Loanata, Tirta, And Kartika Gianina Tileng. (2016). Pengaruh Trust Dan Perceived Risk Pada Intention To Use Menggunakan Technology Acceptance Model (Studi Kasus Pada Situs E-Commerce Traveloka). *Juisi* 2 (1): 1–10. <https://journal.uc.ac.id/index.php/juisi/article/view/117/110>.
- Oentario, Yudianto, Agung Harianto, And Jenny Irawati. (2017). Pengaruh Usefulness, Ease Of Use, Risk Terhadap Intentionto Buy Onlinepatisserie Melalui Consumer Attitude Berbasis Media Sosial Di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran* 11 (1): 26–31. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.11.1.26-31>.
- Praveena, K, And Sam Thomas. (2014). Continuance Intention To Use Facebook : A Study Of Perceived Enjoyment And TAM. 4 (1): 24–29. <https://doi.org/10.9756/bijiem.4794>.
- Putra, N. E. 2018 “Tren Bisnis Digital Era Revolusi Industri 4.0” Retrieved From <http://www.feb.ui.ac.id/blog/2018/12/13/tr-en-bisnis-digital-era-revolusi-industri-4-0/>.
- Saputri, Rini Sugiarsih Duki. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Brab Semarang. *Journal Of Strategic Communication* 10 (1): 46–53.
- Schiffman, L., Dan Leslie Lazar K. 2008. *Perilaku Konsume*. Edisi Ketujuh. Yogyakarta: PT INDEKS.
- Shun Wang, Yi., Yu-Min Wang., Hsin- Hui Lin., Dan Tzung-I Tang. (2003). Determinants Of User Acceptance Of Internet Banking: An Empirical Study. *International Journal Of Service Industry Management*, Vol. 14, No. 5, Pp. 501-519.
- Sutomo, Devi. 2008. Risk Terhadap Intention To Transact Pada Toko Online,” 30–34.
- Steg, L. & Gifford, R. (2005) Sustainable Transport And Quality Of Life. Obstacles, Trends, Solutions Building Blocks For Sustainable Transport. Volume 1. Chapter 11.
- Surya, Ade Permata. (2019). Customer Loyalty From Perspective Of Marketing Mix Strategy And Customer Satisfaction A Study From Grab - Online Transportation In Era Of Industrial Revolution 4.0. *Mix Jurnal Ilmiah Manajemen* 9 (3): 394. <https://doi.org/10.22441/mix.2019.v9i3.001>.
- Turban, E., King, D., Lee, J., & Viehland, D. (2010). Electronic Commerce: A Managerian Perspective. *New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.*
- Utami, R. A. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Layanan, Kepercayaan, Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan,, Dan Persepsi Risiko Terhadap Sikap Penggunaan E- Money (Studi Kasus: Mahasiswa Prodi Akutansi Universitas Islam Indonesia). *Universitas Indonesia*.