

## **Pengaruh *Perceived Ease Of Use* dan *Perceived Usefulness* Terhadap Niat Menggunakan Uang Elektronik (Studi Kasus Pada Mahasiswa FIA UNKRIS Jakarta)**

Ghea Ananda Syifa<sup>1</sup>, Sugeng Santoso<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Administrasi Bisnis, Universitas Krisnadwipayana

[Ghea.anandasyifa@gmail.com](mailto:Ghea.anandasyifa@gmail.com)

Submitted: 16/07/2024; Revised: 20/07/2024; Published: 14/08/2024

DOI: <https://doi.org/10.61332/ijpa.v7i2.196>

### **Abstract**

*The Effect of Perceived Ease of Use and Perceived Usefulness on Intention to Use Electronic Money (Case Study on FIA UNKRIS Students). The purpose of this study was to determine the effect of Perceived Ease of Use and Perceived Usefulness on Intention to Use Electronic Money. This study uses quantitative methods using descriptive analysis and causal associative with survey methods. The population in this study were 396 students consisting of students in semester 3 and above. The sample drawn was 30 respondents based on the descriptive-correlational method using guidelines from the opinion of Husein Umar (2005: 108). The results of this study indicate that there is a significant positive effect of Perceived Ease of Use and Perceived Usefulness on Intention to Use Electronic Money. The magnitude of the influence of Perceived Ease of Use and Perceived Usefulness on Intention to Use Electronic Money is 62.9%.*

*Keywords: Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Intention to Use*

### **Abstrak**

Pengaruh *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* Terhadap Niat Menggunakan Uang Elektronik (Studi Kasus Pada Mahasiswa FIA UNKRIS). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari *Perceived Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan) dan *Perceived Usefulness* (Kemanfaatan yang Dirasakan) terhadap Niat Menggunakan Uang Elektronik. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan analisis deskriptif dan asosiatif kausal dengan metode survey. Populasi pada penelitian ini sebanyak 396 mahasiswa yang terdiri dari mahasiswa semester 3 keatas. Sampel yang ditarik sebanyak 30 responden berdasarkan metode deskriptif-korelasional menggunakan pedoman dari pendapat Husein Umar (2005:108). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh secara positif signifikan *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* terhadap Niat Menggunakan Uang Elektronik. Besarnya pengaruh *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* terhadap Niat Menggunakan Uang Elektronik yakni 62,9%.

Kata Kunci : *Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Niat Menggunakan*

### **Pendahuluan**

Masyarakat telah mengalami perubahan pembayaran dari tunai (konvensional) menjadi non tunai (cashless payment). Transaksi pembayaran yang sebelumnya dilakukan menggunakan uang kertas, sekarang telah berubah menjadi sistem pembayaran secara digital atau biasa dikenal dengan istilah Electronic Money. Berbagai platform pembayaran seluler memungkinkan orang melakukan pembayaran, mentransfer uang, dan mengelola keuangan mereka kapan saja dan dimana saja. Technology Acceptance Model (TAM) diperkenalkan oleh Davis pada Tahun 1986 untuk pertama kalinya. Konsep yang dikembangkan dalam Technology Acceptance Model menggunakan pendekatan perilaku yang disebut sebagai Behavioral Intension to Use atau niat perilaku untuk menggunakan yang dilandasi oleh 2 hal yakni kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) dan kemanfaatan yang bisa dirasakan (*Perceived Usefulness*), dan dihubungkan dengan sikap terhadap penggunaan (*Attitude Toward Using*) dan penggunaan sebenarnya (*Actual Usage*) (Harnida & Mardah, 2023).

Uang elektronik atau E-Money dibagi menjadi dua bentuk yaitu kartu Prabayar (pre-paid card) dan yang berbentuk aplikasi yaitu E-Wallet (Uang Elektronik). Dompet elektronik atau biasa disebut E-Wallet adalah sebuah perangkat lunak yang dibuat oleh pihak bank, yang dapat digunakan untuk transaksi non tunai. (Singh et al., 2020). Pada kebijakan peraturan BI Nomor 20/6/PBI/2018 mengenai peraturan Bank Indonesia tentang uang elektronik pada pasal 1 ayat 3 menjelaskan “Uang elektronik adalah instrument pembayaran yang memenuhi unsur sebagai berikut: a. diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu kepada penerbit; b. nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media server atau chip; dan c. nilai uang elektronik yang dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang yang mengatur mengenai perbankan (Bank Indonesia, 2018).

Gopay adalah uang elektronik yang bisa dipakai untuk melakukan transaksi pembayaran dan keuangan melalui aplikasi Gojek. OVO adalah sebuah aplikasi dompet digital yang bisa memberikan kemudahan dalam bertransaksi di berbagai merchant rekanan, sehingga tidak perlu lagi membawa uang tunai banyak untuk bertransaksi. DANA adalah dompet digital Indonesia yang didesain untuk menjadikan setiap transaksi non-tunai dan non-kartu secara digital, baik online maupun offline dapat berjalan dengan cepat, praktis dan tetap terjamin keamanannya. ShopeePay adalah layanan dompet digital yang ditawarkan oleh Shopee. Karena 3 variabel ini saling berhubungan dan memiliki korelasi maka penulis

mengambil judul “Pengaruh *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* terhadap niat menggunakan Uang Elektronik”. Masalah ini perlu di teliti karena disamping banyaknya keuntungan dan kemudahan yang dirasakan saat menggunakan E-Wallet, tentu saja ada kekurangan pada pembayaran menggunakan uang elektronik.

## Tinjauan Pustaka

### *Perceived Ease of Use*

*Technology Acceptance Model* (TAM) adalah model yang umumnya digunakan sebagai model tentang bagaimana sikap penerimaan seseorang terhadap suatu teknologi baru. Model tersebut diperkenalkan oleh Davis pada Tahun 1986 untuk pertama kalinya. Konsep yang dikembangkan dalam *Technology Acceptance Model* menggunakan pendekatan perilaku yang disebut sebagai *Behavioral Intension to Use* atau niat perilaku untuk menggunakan yang dilandasi oleh 2 hal yakni kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) dan kemanfaatan yang bisa dirasakan (*Perceived Usefulness*), dan dihubungkan dengan sikap terhadap penggunaan (*Attitude Toward Using*) dan penggunaan sebenarnya (*Actual Usage*) (Harnida & Mardah, 2023).

Kemudahan penggunaan yang dirasakan (*Perceived Ease of Use*) adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem tertentu akan terbebas dari usaha. *Innovation Diffusion Theory* (IDT) oleh Everett M. Rogers (2003) yang dikutip dalam Intani & Rikumahu (2020), Teori Difusi Inovasi menjelaskan bagaimana inovasi dapat diadopsi dari waktu ke waktu dengan memeriksa proses inovasi dan keputusan yang mempengaruhi adopsi inovasi diantara anggota sistem sosial. Rogers, dalam Teori Difusi Inovasi menjelaskan bahwa *Complexity* mewakili sejauh mana pengguna mempersepsikan kerumitan suatu teknologi baru yang mencerminkan kemudahan penggunaannya. Konsep ini sejalan dengan *Perceived Ease of Use*, di mana semakin mudah seseorang memahami dan menggunakan inovasi, semakin besar kemungkinan adopsi. Indikator pada variabel ini yaitu :

1. *Easy to Learn*
2. *Clear and Understandable*
3. *Easy to Use*
4. *Controllable*
5. *Fleksibel*

Menurut Davis (1989) dalam Harnida dan Mardah (2023) dan menurut Sun dan Zhang (2015) dalam Abrilia dan Sudarwanto (2020:107))

### **Perceived Usefulness**

*Expectation Confirmation Model* atau ECM, teori ini diperluas oleh Bhattacharjee, untuk mengeksplorasi niat pengguna dan menambahkan “perceived usefulness” dari model penerimaan teknologi. Ketika pengguna merasa puas terhadap sistem informasi, dan mempunyai sikap positif dalam menggunakan sistem, itu akan meningkatkan niat kelanjutan penggunaannya (Ngoc Thanh, 2013)

Menurut (Bhattacharjee, 2001) dalam teori ECM (Expectation Confirmation Model) setelah pengguna teknologi merasakan manfaat lebih dari teknologi yang digunakan, akan membuat pengguna teknologi memiliki niat untuk melanjutkan kembali penggunaan teknologi tersebut. Permasalahan konseptual terkait dengan niat keberlanjutan penggunaan teknologi (*continuance intention*) adalah expectation confirmation model atau ECM, di mana teori ini menitikberatkan pada kepuasan (*satisfaction*) pengguna, di mana kepuasan (*satisfaction*) dipengaruhi oleh persepsi kegunaan (*perceived of usefulness*) dan konfirmasi (*confirmation*), artinya bahwa semakin teknologi itu dianggap berguna bagi pengguna (masyarakat), maka pengguna akan merasa puas, karena semua kebutuhan dapat dipenuhi melalui penggunaan teknologi (Arkanuddin dkk, 2023). Indikator pada variabel ini yaitu :

1. *Work more quickly*
2. *Useful*
3. *Effectiveness*
4. *Easir*
5. *Performance*

(Menurut Davis, 1989 dalam (Chawla dan Joshi, 2019).

### **Niat Menggunakan**

Menurut Kotler & Keller (2016;198) yang dikutip dalam Giovani & Arry Widodo (2019), niat beli adalah perilaku konsumen yang muncul sebagai respon terhadap objek yang menunjukkan keinginan konsumen untuk melakukan pembelian. Kotler dan Keller menggambarkan niat beli sebagai keinginan atau rencana seseorang untuk membeli produk

atau layanan. Niat menggunakan uang elektronik adalah keinginan atau rencana seseorang untuk menggunakan sistem pembayaran digital atau uang elektronik (E-Wallet), untuk melakukan transaksi keuangan. Meskipun pengertian niat beli dalam pemasaran oleh Kotler dan Keller tidak secara langsung mengacu pada uang elektronik, konsep dasar tentang bagaimana keputusan konsumen dibuat dan faktor-faktor yang memengaruhi niat beli tetap relevan dalam konteks niat menggunakan uang elektronik.

Teori yang menjelaskan tentang niat menggunakan salah satunya adalah *Theory of Reasoned Action* (TRA), teori psikologi sosial yang pertama kali dikemukakan oleh Martin Fishbein dan Icek Ajzen (1980). Dikutip dalam Steven G Rogelberg (2016) *Theory Reasoned Action* (TRA) bertujuan mengidentifikasi faktor-faktor penentu keputusan perilaku yang bersifat kemauan, atau dibawah kendali individu. teori ini mengemukakan bahwa perilaku seseorang dipengaruhi oleh niat (*intention*), dan niat dipengaruhi oleh dua faktor: sikap (*attitude*) terhadap perilaku tersebut dan norma subyektif (*subjective norm*) yang mencerminkan tekanan sosial yang dirasakan oleh individu untuk melakukan perilaku tersebut. Jika seseorang memiliki sikap positif terhadap uang elektronik, seperti menganggapnya lebih praktis, aman, atau efisien daripada pembayaran tunai, maka mereka lebih cenderung memiliki niat untuk menggunakannya. Norma subjektif (*subjective norm*) mencakup pengaruh orang-orang dalam lingkungan sosial individu terhadap niat mereka. Ini mencakup pendapat, pandangan, dan ekspektasi orang lain terhadap penggunaan uang elektronik.

Dikutip dalam Ute Christine & Edwin Van Hooft (2018), *Theory of Planned Behavior* yang dikembangkan oleh Icek Ajzen (1991) memperluas *Theory of Reasoned Action* (TRA) dengan memasukkan faktor yang disebut kontrol persepsi (Perceived Behavioral Control). *Theory of Planned Behavior* (TBP) berpendapat bahwa niat seseorang juga dipengaruhi oleh sejauh mana mereka merasa memiliki kendali (kontrol) terhadap perilaku nya. *Theory of Planned Behavior* (TBP) mencoba memperhitungkan faktor kontrol dan lebih baik dalam meramalkan perilaku aktual, karena mempertimbangkan kendali yang dirasakan individu terhadap perilaku.. Indikator pada variabel ini yaitu :

1. Niat Transaksional
2. Niat Referensial
3. Niat Preferensial

#### 4. Niat Eksploratif

##### **Metode Penelitian**

Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian survei dengan hubungan asosiatif, dimana penelitian ini mengambil sampel dari populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Penelitian ini dilakukan pada Mahasiswa FIA Universitas Krisnadwipayana yang beralamat di Jl. Raya Jatiwaringin, RT.009/RW.005, Kec. Pondok. Gede, Kota Bekasi, Jawa Barat 17411. Sumber data dari penelitian ini menggunakan dua sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Untuk Data Primer dari penelitian ini diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner yang dibagikan kepada Mahasiswa FIA UNKRIS. Pada penelitian ini penulis menggunakan metode pengumpulan data survei yang kemudian menggunakan kuesioner. Untuk data sekunder dalam penelitian ini data sekunder didapatkan dari dokumen–dokumen mahasiswa FIA UNKRIS. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel menurut data internal kampus, populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa FIA UNKRIS berjumlah 396 orang. Selanjutnya jumlah sampel yang akan ditarik pada penelitian ini berdasarkan pada metode deskriptif-korelasional sebanyak 30 responden (Husein Umar 2005:108).

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah (1) Studi Kepustakaan Penelitian kepustakaan (Library Research) adalah penelitian yang dilaksanakan dengan menggunakan literatur (kepustakaan), baik berupa buku, catatan, media internet, jurnal ilmiah, maupun laporan hasil penelitian terdahulu sehingga dapat membantu melancarkan penulisan penelitian ini. Metode Kuesioner Penelitian ini menyebarkan kuesioner melalui internet dengan menggunakan *googleform*. Teknik Analisis Data dalam penelitian ini Alat yang dapat digunakan untuk mengukur pengaruh *Perceived Ease of use dan Perceived Usefulness* terhadap Niat Menggunakan Uang Elektronik adalah daftar pertanyaan yang diajukan oleh peneliti kepada responden, kemudian dapat diukur menggunakan skala likert.

## Hasil Penelitian dan Pembahasan

### Hasil Penelitian

Jumlah responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 22 orang sedangkan responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 8 orang. Total responden sebanyak 30 orang. jumlah responden yang berusia 18 - 22 tahun sebanyak 19 orang dan jumlah responden yang berusia 23 - 28 tahun sebanyak 11 orang. E-wallet atau uang elektronik yang paling banyak digunakan adalah Gopay digunakan oleh 11 orang, OVO digunakan oleh 1 orang, Dana digunakan oleh 9 orang, ShopeePay digunakan oleh 7 orang dan Lainnya digunakan oleh 2 orang.

Terdapat 70 pernyataan dalam kuesioner penelitian yang terbagi yakni 25 pernyataan untuk mewakili Perceived Ease of Use (X1), 25 pernyataan untuk mewakili Perceived Usefulness (X2), 20 pernyataan untuk mewakili Niat Menggunakan Uang Elektronik (Y).

1. Hasil Uji Validitas Perceived Ease of Use (X1). Pada penelitian ini, nilai r tabel dicari pada signifikansi 2-tailed 0,05 atau 5% dan jumlah responden (n) = 30, dengan  $df = n - 2 = 28$ ,  $df = 28$  sehingga nilai r tabel yang diperoleh adalah 0,3610. Nilai r hitung indikator Perceived Ease of Use (X1) lebih besar daripada r tabel, maka seluruh item pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid dan dapat dijadikan sebagai alat pengumpulan data pada penelitian ini.
2. Hasil Uji Validitas Perceived Usefulness (X2). Pada penelitian ini, nilai r tabel dicari pada signifikansi 2-tailed 0,05 atau 5% dan jumlah responden (n) = 30, dengan  $df = n - 2 = 28$ ,  $df = 28$  sehingga nilai r tabel yang diperoleh adalah 0,3610. Nilai r hitung indikator Perceived Usefulness (X2) lebih besar daripada r tabel, maka seluruh item pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid dan dapat dijadikan sebagai alat pengumpulan data pada penelitian ini.
3. Hasil Uji Validitas Niat Menggunakan (Y). Pada penelitian ini, nilai r tabel dicari pada signifikansi 2-tailed 0,05 atau 5% dan jumlah responden (n) = 30, dengan  $df = n - 2 = 28$ ,  $df = 28$  sehingga nilai r tabel yang diperoleh adalah 0,3610. Nilai r hitung indikator Niat Menggunakan (Y) lebih besar daripada r tabel, maka seluruh item

pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid dan dapat dijadikan sebagai alat pengumpulan data penelitian.

4. Uji Reliabilitas. Berdasarkan penelitian menunjukkan bahwa semua instrumen variabel independen dan variabel dependen dapat digunakan untuk melakukan pengukuran dalam rangka pengumpulan data karena memiliki nilai Cronbach's Alpha  $> 0,60$  berarti instrumen dapat menghasilkan jawaban konsisten dari waktu ke waktu.
5. Uji Asumsi Klasik. Berdasarkan uji normalitas Kolmogorov-Smirnov didapati nilai signifikan sebesar 0,20 lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan data berdistribusi normal. Jika tolerance value dibawah 0.10 atau VIF diatas 10 maka terjadi multikolinearitas. Berdasarkan pengujian diketahui bahwa tidak terjadi multikolinearitas Ada beberapa metode pengujian yang bisa digunakan diantaranya yaitu dengan melihat scatterplot. Jika dot menebar tidak teratur maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Setelah dilakukan uji, hasilnya dot menebar tidak teratur sehingga tidak terjadi heteroskedastisitas.
6. Regresi Linear Berganda. Setelah dilakukan uji, hasilnya jika nilai variabel Perceived Ease of Use (X1) dan dan Perceived Usefulness (X2) adalah 0, maka nilai variabel Keputusan Pembelian (Y) yang dihasilkan adalah sebesar 2,457. Setiap kenaikan satu satuan variabel Perceived Ease of Use (X1) akan meningkatkan variabel Niat Menggunakan (Y) sebesar 0,481 satuan, jika nilai variabel Perceived Usefulness (X2) dianggap konstan. Setiap kenaikan satu satuan variabel Perceived Usefulness (X2) akan meningkatkan variabel Niat Menggunakan (Y) sebesar 0,311 satuan, jika nilai variabel Perceived Ease of Use (X1) dianggap konstan.
7. Hasil Uji Hipotesis. Setelah dilakukan uji T hasilnya, terdapat pengaruh positif signifikan Perceived Ease of Use terhadap Niat Menggunakan Uang Elektronik. dan terdapat pengaruh positif signifikan Perceived Usefulness terhadap Niat Menggunakan Uang Elektronik. Setelah dilakukan uji F hasilnya, Perceived Ease of



Use dan Perceived Usefulness secara simultan berpengaruh secara positif signifikan terhadap Niat Menggunakan.

8. Koefisien Determinasi. Hasilnya, pengaruh dari variabel independen (Perceived Ease of Use dan Perceived Usefulness) terhadap variabel dependen (Niat Menggunakan) 62,9% sedangkan sisanya 37,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak disebutkan dalam penelitian ini.

### **Pembahasan**

Setelah dilakukan uji pada aplikasi SPSS mendapati kesimpulan bahwa, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Perceived Ease of Use (X1) terhadap Niat Menggunakan Uang Elektronik (Y) dengan nilai signifikan  $t_{hitung} \geq t_{tabel} (\alpha/2)$  yaitu,  $3,840 \geq 2,051$  dan juga diperkuat dengan nilai  $p\text{-value} < \alpha$  atau  $0,001 < 0,05$ . Kemudian terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Perceived Usefulness (X2) terhadap Niat Menggunakan Uang Elektronik (Y) dengan nilai signifikan  $t_{hitung} \geq t_{tabel} (\alpha/2)$  yaitu  $2,557 \geq 2,051$  dan juga diperkuat dengan nilai  $p\text{-value} < \alpha$  atau  $0,016 < 0,05$ . Dan juga terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Perceived Ease of Use dan Perceived Usefulness terhadap Niat Menggunakan Uang Elektronik dengan hasil nilai hitung dan tabel maka diperoleh nilai  $F_{hitung} > F_{tabel} (F\alpha)$  ( $8,858 > 3,350$ ).

Hasil tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Khusnul, Titik P, & Iis Mariam (2022) dengan judul penelitian Pengaruh *Perceived Ease of Use dan Perceived Security* Terhadap Minat Menggunakan Gopay yang menyatakan bahwa Perceived Ease of Use berpengaruh positif signifikan terhadap minat menggunakan fintech e-wallet GoPay. Kemudian hasil tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan yang oleh Debby Cynthia Kumala, Joshua Wilson Pranata, Sienny Thio (2020) dengan judul penelitian

Pengaruh *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Trust, dan Security* Terhadap Minat Penggunaan Gopay Pada Generasi X di Surabaya menyatakan bahwa Perceived Usefulness secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan GoPay untuk pembelian makanan dan minuman pada generasi X Surabaya dan juga hasil tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Muthia Harnida & Siti Mardah (2023) dengan judul penelitian Penerapan Technology Acceptance Model Terhadap

Perilaku Pengguna Uang Elektronik menyatakan bahwa *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* mempengaruhi perilaku pengguna baik melalui sikap penerimaan (*Attitude Toward Using*) maupun sikap penggunaan secara nyata (*Actual Usage*).

## **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan-temuan di lapangan mengenai Implementasi Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2016 tentang Pengelolaan Gerai dan Pemberdayaan Industri Kecil dan Menengah di Kabupaten Tangerang, peneliti berkesimpulan bahwa pelaksanaan implementasi kebijakan belum berjalan optimal. Berdasarkan teori Implementasi kebijakan publik model Donald Van Metter dan Van Horn yang dikutip dalam Agustino (2020:150-153) yaitu terdiri dari Ukuran dan Tujuan Kebijakan, Sumber Daya, Karakteristik Agen Pelaksana, Sikap atau Kecenderungan Para Pelaksana, Komunikasi Antar Organisasi dan Aktivitas Pelaksana, Lingkungan Ekonomi, Sosial dan Politik, adalah Tujuan dari penerapan Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2016 tentang Pengelolaan Gerai dan Pemberdayaan Industri Kecil dan Menengah di Kabupaten Tangerang dapat dikatakan belum optimal. Karena tujuan dari Perbub tersebut belum sepenuhnya tercapai yaitu menjadikan gerai industri kecil dan menengah sebagai pendongkrak perekonomian daerah dan menciptakan daya saing. Hal ini dikarenakan masih rendahnya penjumlahan di gerai industri kecil dan menengah.

Dari segi sumber daya masih belum optimal, masih rendahnya sumber daya manusia dalam pengelolaan gerai dan pemberdayaan industri kecil dan menengah di Kabupaten Tangerang dan masih membutuhkan keterlibatan pihak lain yang berkompeten. Karakteristik agen pelaksana dalam menetapkan keterlibatan organisasi perangkat daerah sudah cukup baik, sudah sesuai yang tercantum dalam Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2016 bahwa Bupati memberikan tanggung jawab kepada organisasi perangkat daerah yang menyelenggarakan pemerintahan di bidang perdagangan yaitu Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tangerang. Namun dalam penerapannya masih belum optimal karena organisasi perangkat daerah di Kabupaten kurang kooperatif terhadap pengelola gerai dan pemberdayaan industri kecil dan menengah dan belum menerapkan kolaboratif antar organisasi perangkat daerah terkait.

Koordinasi dan komunikasi antar organisasi perangkat daerah belum optimal, karena koordinasi antar organisasi perangkat daerah belum berjalan dengan baik dan koordinasi jarang dilaksanakan. Sedangkan di eksternal, koordinasi dan komunikasi antar organisasi yang dibangun antara pemerintah dengan kelompok pelaku usaha industri kecil dan menengah sudah berjalan dengan baik.

Meningkatkan sosialisasi kebijakan kepada organisasi perangkat daerah dan kepada masyarakat. Dalam hal lingkungan ekonomi, social dan politik belum optimal dalam hal ekonomi para pelaku usaha pasca pandemi covid 19 perekonomian mereka menurun karena menurunnya penjualan, sehingga para pelaku usaha memiliki keterbatasan biaya untuk mengembangkan usaha mereka, namun pasca pandemic covid 19 Pemerintah Kabupaten Tangerang terus berupaya untuk membangkitkan usaha mereka dengan memberikan pelatihan untuk kreatif dan berinovasi serta mengadakan bazar “Bela dan Beli Produk Lokal Tangerang”, agar dapat berkembang semua telah dianggarkan dari APBD. Selanjutnya berkaitan dengan sosial sudah mendukung karena lingkungan di Kabupaten Tangerang terdapat banyak para pelaku usaha serta mendapat julukan kota seribu industri. Hal ini mendukung karena karena terdapat 15,359 unit usaha industri kecil dan menengah yang ada di Kabupaten Tangerang.

### Daftar Pustaka

- Anol Bhattacharjee. (2001). “Understanding Information Systems Continuance: An Expectation-Confirmation Model”. *MIS Quarterly*, Vol. 25, No. 3 (Sep., 2001), pp. 351-370.
- Bank Indonesia. (2020). Elektronifikasi”. <https://www.bi.go.id>. Muthia Harnida, Siti Mardah. (2023). “Penerapan *Technology Acceptance Model* Terhadap Perilaku Pengguna Uang Elektronik”.
- Davis, F.D. (1989). “Perceived usefulness, Perceived ease of use, and user Acceptance of information technology”. *MIS Quarterly*, 13(13), 319-340.
- Debby Cynthia Kumala, Joshua Wilson Pranata, Sienny Thio. (2020). *Jurnal Manajemen Perhotelan* : Vol. 6, No. 1, 19–29. Program Manajemen Perhotelan, Fakultas Bisnis dan Ekonomi, Universitas Kristen Petra Surabaya “Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, trust, dan Security Terhadap Minat Penggunaan Gopay Pada Generasi X di Surabaya”.

- Edwin van Hooft PhD, Ute-Christine Klehe PhD. (2018). “The Oxford Handbook of Job Loss and Job Search”. Oxford University Press.
- Friska Dwi Intani, Brady Rikumahu. (2020). “Penerapan Teori Difusi Inovasi Dalam Adopsi Mobile Payment Di Provinsi Jawa Barat (Studi Kasus: go-pay, ovo, dana, linkaja & jenius)”. *Jurnal e-Proceeding of Management: Vol.7, No.2 Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom.*
- Giovani Antania Hanjani, Arry Widodo. (2019). *Jurnal Volume III, Number 1. Universitas Telkom.* “Minat Beli Konsumen: Dampak Green Brand dan Green Knowledge pada Perusahaan Nestle Indonesia”
- Khusnul Nurwijaya Kusuma N, Titik Purwinarti, Iis Mariam. (2022). *Jurnal Administrasi Bisnis & Mice X : Vol 10, No 1 Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta* “Pengaruh Perceived Ease of Use dan Perceived Security Terhadap Minat Menggunakan Gopay”
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (S. Wall, Ed.; 15th ed.)*. Pearson Education, Inc.
- Mohammad Fahmi Arkanuddin, dkk. (2023). *Jurnal Ekombis Review, Vol. 11 No. 2 Juli 2023 page: 1781–1800.* “The Analysis Of Satisfaction On Digital Business Sector: Expectation Confirmation Model Validation”. Steven G. Rogelberg. (2016). “The SAGE Encyclopedia of Industrial and Organizational Psychology second edition”. SAGE Publications.
- Ngoc Thanh Nguyen, Bogdan Trawinski, Radoslaw Katarzyniak, Geun-Sik Jo. (2012). *Advanced Methods for Computational Collective Intelligence. Springer Heidelberg New York Dordrecht London.*
- Pramitasari, A., & Putra, F. A. (2021). *TRANSGLOBAL LEADERSHIP: KEPEMIMPINAN LOKAL DI ERA GLOBAL (Studi Pada Desa Bojongkulur Kecamatan Gunung Putri Kabupaten bogor).* *PANDITA: Interdisciplinary Journal of Public Affairs, 4(2), 1-11.*
- Rogers, Everett, M. (2003). *Diffusions of Innovations; Fifth Edition.* Simon & Schuster Publisher.
- Rifaldi, M. F., Santoso, S., & Ardiyansah, A. (2024). Pengaruh Preferensi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus pada Coffee Shop ALEGRA di Villa Nusa Indah). *PANDITA: Interdisciplinary Journal of Public Affairs, 7(1), 47-55.*
- Singh, N., Sinha, N., & Liébana-Cabanillas, F. J. (2020). “Determining factors in the adoption and recommendation of mobile wallet services in India: Analysis of the effect

of innovativeness, stress to use and social influence”. *International Journal of Information Management*, 50 (October), 191– 205.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Edisi Kedua*. Cetakan 1. Bandung: Alfabeta