

## ABSTRAK

Kegiatan bertransaksi adalah salah satu lini kehidupan yang penting. Namun dengan segala kompleksitasnya kegiatan bertransaksi memiliki sistem nya sendiri yang terus berevolusi dengan jaman. Karena dengan adanya volume transaksi yang besar berbanding lurus dengan sistem pembarannya. Oleh karena itu dibutuhkan suatu sistem pembayaran yang aman, efisien, dan mudah untuk dilakukan. Perkembangan teknologi mendukung adanya sistem pembayaran yang aman, mudah, dan efisien. Salah satu produk hasil perkembangan teknologi di bidang keuangan adalah *e-wallet*. *e-wallet* muncul sebagai salah satu solusi untuk melakukan transaksi yang lebih mudah, efisien, dan aman dengan cara menggunakan aplikasi pada *smartphone* dan jaringan internet. Namun perkembangan teknologi yang begitu cepat sayangnya tidak di barengi oleh penerimaan teknologi yang merata. Maka dari itu model penerimaan mengenai teknologi terkini adalah *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* atau sering disebut UTAUT.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pengetahuan kepada perusahaan PT Espay Debit Indonesia Koe dalam menganalisis *use behavior* terhadap *e-wallet* DANA menggunakan metode *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) dengan cara mengetahui variabel-variabel yang berpengaruh pada *use behavior* yakni *performance expectancy*, *effort expentancy*, *social influence*, *faciliating condition*, *hedonic motivation*, dan *habit*.

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan kausal. Teknik sampling yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan pemilihan sample secara *purposive* dan jumlah sampel 266 responden. Jumlah sampel ini didapatkan dari hasil perhitungan menggunakan *G-power* 3.1. Penelitian ini menggunakan sumber data primer yaitu sumber data yang didapatkan melalui penyebaran kuesioner penelitian, hasil tersebut dianalisis menggunakan SmartPLS 3.2.9. Sebelum melakukan olah data, dilakukan uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu dengan menggunakan SPSS 25.0 yang menunjukkan bahwa instrumen penelitian valid dan reliabel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PE, EE, FC, HM, dan H berpengaruh terhadap BI dan variabel PE, FC, HM berpengaruh secara langsung terhadap UB melalui variabel BI. Variabel yang memiliki pengaruh paling besar terhadap UB ialah PE. Sedangkan untuk variabel yang memiliki nilai terkecil ialah H.

Berdasarkan analisis IPMA menunjukkan bahwa variable PE, EE, SI, FC, HM, dan H berada pada kuadran dua, sedangkan untuk BI berada pada kuadran satu. Artinya, pihak aplikasi DANA perlu berkonsentrasi untuk meningkatkan keenam variable yang ada pada kuadran dau tersebut dan mempertahankan kinerja yang ada pada kuadran satu yaitu BI.

**Kata Kunci:** DANA, *E-wallet*, SmartPLS, *Use Behavior*, UTAUT2