

Analisis *Self Efficacy* dan *Anxiety* Pada Kesuksesan Adopsi *Mobile Wallet* dengan Model UTAUT

Meilinda Dwi Anugrah^{a,*}, Hermaya Ompusunggu^b

^{ab}Universitas Putera Batam, Batam

*Meilinda.Dwi@puterabatam.ac.id

Abstract

This study aims to identify what factors influence an individual's intention to use a mobile wallet (m-wallet) with the UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) model. This study examines which variables in the UTAUT model affect the user's intention to use a mobile wallet as a digital payment. This research is a quantitative study using primary data. Data collection techniques and research instruments are distributed directly to m-wallet application users in Batam City online. The total number of questionnaires distributed was 200 questionnaires. However, only 100 respondents can be used sample of study, while the rest cannot be used in the sample because they have never used m-wallet and are not domiciled in the Batam area. The data analysis technique used the validity test and the reliability test. The validity test uses the Average Variance Extracted (AVE) value, if the AVE value is > 0.5, the research instrument is declared valid. While the reliability test was carried out using Cronbach's alpha value, if the alpha value was > 0.6, then the instrument was declared reliable. Researchers used partial least square (PLS) as a method of statistical analysis. From 100 respondents, it was found that self-efficacy did not have a direct effect on the intention to use m-wallet, while anxiety had no effect and showed a positive direction on the intention to use m-wallet and social influence had a positive effect on the intention to use m-wallet.

Keywords: UTAUT; Mobile Wallet; Self Efficacy; Social Influence; Financial Technology.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi intensi individu untuk menggunakan *mobile wallet* (*m-wallet*) dengan model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*). Penelitian ini menguji variabel mana dalam model UTAUT yang mempengaruhi niat pengguna untuk menggunakan *mobile wallet* sebagai pembayaran digital. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer. Teknik pengambilan data dan instrumen penelitian didistribusikan secara langsung kepada pengguna aplikasi *m-wallet* di Kota Batam secara online. Total kuesioner yang didistribusikan sebanyak 200 kuesioner. Namun, hanya 100 responden yang dapat digunakan dalam sampel penelitian, sementara sisanya tidak dapat digunakan dalam sampel karena tidak pernah menggunakan *m-wallet* dan bukan berdomisili di wilayah Batam. Teknik analisis data menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas menggunakan nilai *Average Variance Extracted* (AVE), jika nilai AVE > 0,5, maka instrumen penelitian dinyatakan valid. Sedangkan uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan nilai *Cronbach's alpha*, jika nilai alpha > 0,6, maka instrumen dinyatakan reliabel. Peneliti menggunakan *partial least square* (PLS) sebagai metode analisis statistik. Dari 100 Responden diperoleh hasil bahwa efikasi diri tidak memiliki pengaruh langsung terhadap niat menggunakan *m-wallet*, sedangkan kecemasan tidak memiliki pengaruh dan menunjukkan arah positif pada niat menggunakan *m-wallet* dan pengaruh social memiliki pengaruh positif pada niat menggunakan *m-wallet*.

Kata Kunci: UTAUT; Dompot Seluler; Keyakinan Diri; Pengaruh Sosial; Teknologi Keuangan.

1. Pendahuluan

Kemajuan teknologi saat ini mengubah sistem pembayaran tradisional menjadi sistem pembayaran digital. Tingkat penggunaan layanan pembayaran berbasis aplikasi digital bergantung pada perangkat ponsel karena lebih mudah dan praktis untuk melaksanakan transaksi sehari-hari. Selain itu, adanya insentif yang diberikan kepada pengguna menarik

perhatian dan memicu penggunaan *mobile wallet* di semua kelompok usia (Nag & Gilitwala, 2019). *Mobile wallet* atau dompet seluler dikenal sebagai *mobile payment*, menjadi salah satu pendekatan yang paling sering digunakan untuk layanan pembayaran melalui ponsel dengan dukungan internet berdasarkan peraturan keuangan (Qin, et al., 2016).

Mobile wallet telah menggantikan dompet secara fisik dan juga menggantikan penggunaan kartu debit dan kredit yang memungkinkan pengguna untuk melakukan pembayaran *online* dengan menggunakan ponsel (Sharma, et al., 2018; Ramadan & Aita, 2018). *Mobile wallet* mendukung berbagai jenis transaksi moneter seperti *consumer-to-business (C2B)*, *consumer-to-consumer (C2C)*, *consumer-to-machine (C2M)* dan *consumer to online (C2O)* (Shin, 2009). *Mobile wallet* semakin diadopsi di negara-negara maju dan berkembang untuk meningkatkan skala produktivitas dan keunggulan layanan perbankan (Sharma, et al., 2018). Teknologi *mobile wallet* meliputi *billing* (tagihan langsung), *quick response (QR)* dan *barcode*, *Near Field Communication (NFC)*, dan *cloud-based solution* (Leong, Hew, Ooi, & Wei, 2019).

Seperti negara maju lainnya, Indonesia juga memiliki layanan aplikasi pembayaran berbasis *mobile wallet*. Aplikasi GO-PAY merupakan aplikasi *mobile wallet* yang paling banyak digunakan oleh pengguna, lalu disusul oleh PAYPAL dan GRABPAY. Namun, volume transaksi *mobile wallet* sebagai layanan pembayaran tidak begitu tinggi dibandingkan dengan transaksi via *ATM transfers*, *debit cards*, dan *internet banking* (Agusta, et al, 2018). Jika dibandingkan dengan Kawasan ASEAN lainnya, pertumbuhan *mobile payment* di Indonesia masih tertinggal (Taufan & Yuwono, 2019). Indonesia hanya tumbuh sekitar 9%, sedangkan Vietnam mengalami pertumbuhan terbesar dalam penggunaan *mobile payment* yaitu sebesar 24% (PWC Research, 2019).

Aplikasi pembayaran *mobile wallet* lainnya yang ada di Indonesia adalah OVO, Dana, Link Aja, dan Jenius. Dikutip dari riset iPrice Group yang berkolaborasi dengan perusahaan analisis data App Annie, aplikasi pembayaran berbasis digital dengan pengguna terbanyak diduduki oleh GO-PAY, OVO, Dana dan Link Aja (Devita, 2020). Aplikasi pembayaran berbasis digital ini dapat digunakan oleh seluruh kalangan melalui ponsel masing-masing.

Namun, penggunaan *mobile wallet* ini belum merata ke seluruh daerah, khususnya kota Batam. Penggunaan aplikasi masih terbatas pada aplikasi Grab yang bekerja sama dengan OVO dan Gojek dengan menggunakan GO-PAY. Dua aplikasi ini yang paling banyak digunakan di Kota Batam. Aplikasi lainnya seperti Dana, Link Aja, dan Jenius masih awam bagi masyarakat Batam. Hal ini mengindikasikan bahwa tidak semua masyarakat yang menggunakan aplikasi pembayaran dengan *mobile wallet*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi intensi individu untuk menggunakan *mobile wallet* dengan model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*). Penelitian ini menguji variabel mana dalam model UTAUT yang mempengaruhi niat pengguna untuk menggunakan *mobile wallet* sebagai pembayaran digital.

Penelitian ini berkontribusi pada program pemerintah untuk mewujudkan perekonomian digital di berbagai sektor industri, khususnya untuk memberikan solusi bagi transaksi *cashless* di Indonesia. Penelitian ini juga berkontribusi bagi penyedia layanan untuk memberikan informasi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi pengguna untuk menggunakan *mobile wallet* dari masing-masing penyedia layanan aplikasi sehingga penyedia layanan aplikasi dapat memberikan kepuasan dan pada pengguna

2. Kajian Literatur

Mobile wallet (m-wallet) disebut sebagai pembayaran *mobile*, merupakan pendekatan yang sering digunakan untuk layanan pembayaran melalui *smartphone* dengan menggunakan dukungan internet (Qin, et al., 2016). *Mobile wallet* merupakan bagian dari *m-commerce* yang memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi, belanja *online*, dan berbagi layanan yang tersedia. Pengguna cukup menggunakan perangkat seluler dengan dukungan internet jika ingin melakukan transaksi pembayaran (Au & Kauffman, 2008). Terdapat empat jenis *mobile wallet*, yaitu (Leong, Hew, Ooi, & Wei, 2019); Semi-closed wallets (dapat diisi ulang, tetapi tidak ada penarikan tunai atau penukaran. Pengguna hanya memungkinkan untuk membeli produk penjual yang bermitra dengan penyedia layanan *m-wallet*; Semi-opened wallets (terhubung ke bank tetapi pengguna tidak bisa melakukan penarikan tunai); Open wallets (*reloadable* dan dapat dihubungkan ke bank. Pengguna dapat melakukan penarikan tunai melalui *retailer* atau agen *outlet*); dan Closed wallets (tidak dapat diisi ulang dengan uang tunai dan tidak ada penarikan tunai). Secara umum, keamanan *mobile wallet* melibatkan empat fungsi berikut ini (Sharma, et al., 2018):

1. Pembuatan identitas pengguna dan verifikasi untuk mengecek keaslian
2. Terdapat berbagai opsi untuk melakukan transaksi keuangan,
3. Tersedianya ketentuan untuk melakukan transaksi *m-commerce*, dan
4. Terdapat ketentuan keamanan.

2.1 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)

Suatu teknologi informasi akan meningkatkan kinerja jika teknologi tersebut dapat diterima dan digunakan terlebih dahulu oleh penggunanya. Terdapat beberapa teori yang menjelaskan bagaimana teknologi tersebut diterima dan digunakan oleh pemakainya (Hartono, 2008).

Penelitian sebelumnya mengkaji teori-teori tentang penerimaan teknologi oleh pemakai-pemakai sistem. Teori tersebut diantaranya yaitu: teori tindakan beralasan (*theory of reasoned action* atau TRA), model penerimaan teknologi (*technology acceptance model* atau TAM), teori perilaku perencanaan (*theory of planned behavior* atau TPB), dan lainnya. Dari teori-teori tersebut, Venkatesh, et al., (2003) mengusulkan teori penyatuan penerimaan dan penggunaan teknologi (UTAUT) sebagai alternatif dari model TAM (Keong, Ramayah, Kurnia, & Chiun, 2012) dan mengajukan empat konstruk yang memiliki pengaruh signifikan dalam menentukan penerimaan pengguna dan perilaku pengguna, yaitu: ekspektansi kinerja (*performance expectancy*), ekspektansi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi-kondisi pemfasilitasi (*facilitating conditions*). Penelitian ini menggunakan model UTAUT untuk menentukan variabel yang memiliki pengaruh signifikan terhadap niat perilaku individu dalam menggunakan *m-wallet* melalui aplikasi pembayaran berbasis digital.

2.2 Pengembangan hipotesis

a. Keyakinan Sendiri (*Self Efficacy*) dan Kecemasan (*Anxiety*)

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa keyakinan diri dan kecemasan menjadi model penentu-penentu tidak langsung dari niat yang kemudian dimediasi oleh kemudahan penggunaan persepsian. Keyakinan diri dan kecemasan berbeda dari ekspektansi kinerja dan tidak memiliki dampak langsung pada niat dan ekspektansi usaha (Venkatesh, 2000).

b. Pengaruh Sosial (*social influence*)

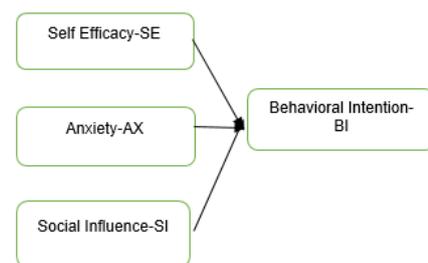
Pengaruh sosial yaitu sejauh mana individu mempersepsikan kepentingan yang diyakini oleh orang lain akan mempengaruhinya untuk menggunakan sistem yang baru. Pengaruh sosial mempunyai dampak pada perilaku individual melalui tiga mekanisme, yaitu ketaatan (*compliance*), internalisasi (*internalization*), dan identifikasi (*identification*) (Venkatesh & Davis, 2000). Norma subjektif berpengaruh secara signifikan terhadap kegunaan persepsian

baik melalui internalisasi, identifikasi dan ketaatan (Hartono, 2008)

c. Niat Keperilakuan (*Behavioral Intention*)

Niat berperilaku merupakan niat pengguna akhir dalam menggunakan suatu teknologi terbaru (Amoako-Gyampah & Salam, 2004). Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya bahwa adanya korelasi hubungan yang kuat antara niat perilaku dan perilaku sebenarnya (Venkatesh & Davis, 2000). Sebagian besar penelitian adopsi teknologi menggunakan variabel ini untuk memprediksi adopsi teknologi dan penggunaannya.

Model penelitian dapat dilihat pada gambar berikut:



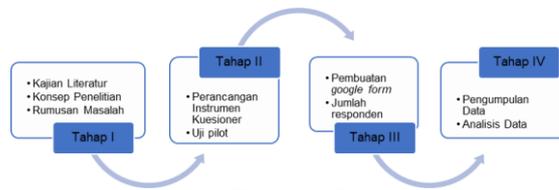
Gambar 1. Model Penelitian.

Dari model penelitian diatas, sehingga dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

1. Hipotesis 1: efikasi diri tidak memiliki pengaruh positif pada niat menggunakan *m-wallet*.
2. Hipotesis 2: kecemasan memiliki pengaruh negatif pada niat menggunakan *m-wallet*
3. Hipotesis 3: pengaruh sosial memiliki pengaruh positif pada niat menggunakan *m-wallet*

3. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer. Tahapan pertama dalam penelitian ini yaitu melakukan kajian literatur, mengembangkan konsep penelitian, dan membuat perumusan masalah. Tahapan berikutnya yaitu perancangan instrumen kuesioner untuk masing-masing variabel penelitian. Selanjutnya yaitu melakukan uji pendahuluan terhadap instrumen kuesioner kepada rekan sejawat untuk memperoleh validitas dan reliabilitas dari instrumen kuesioner. Tahapan berikutnya yaitu pembuatan *google form* dan penentuan jumlah responden. Waktu pengambilan data kuesioner dilaksanakan selama lebih kurang satu bulan. Tahapan terakhir yaitu melakukan analisis data.



Gambar 2. Tahapan Penelitian

3.1 Teknik Pengambilan Data dan Instrumen Penelitian

Data penelitian didistribusikan secara langsung kepada pengguna aplikasi *e-wallet* di Kota Batam secara online. Total kuesioner yang didistribusikan sebanyak 200 kuesioner. Namun, hanya 100 responden yang dapat digunakan dalam sampel penelitian, sementara sisanya tidak dapat digunakan dalam sampel karena tidak pernah menggunakan *m-wallet* dan bukan berdomisili di wilayah Batam.

Instrumen penelitian di adopsi dari penelitian terdahulu. Berikut ini adalah instrumen yang digunakan dalam penelitian.

Tabel 1. Operasional Variabel

Variabel	Definisi
Self Efficacy-SE (Venkatesh, et al., 2000)	Penilaian atas kemampuan seseorang menggunakan teknologi untuk menyelesaikan suatu pekerjaan atau tugas tertentu
Anxiety-AX (Venkatesh, et al., 2000)	Reaksi cemas atau emosional seseorang ketika harus melakukan suatu perilaku
Social Influence-SI (Venkatesh, et al., 2000)	Pengaruh yang dirasakan orang lain yang mendorong individu untuk menggunakan suatu sistem atau teknologi
Behavioral Intention-BI (Venkatesh, et al., 2000)	Niat yang timbul dari individu untuk menggunakan suatu sistem atau teknologi

3.2 Analisis Data

Penelitian ini melakukan uji instrument dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas menggunakan nilai *Average Variance Extracted* (AVE), jika nilai AVE > 0,5, maka instrumen penelitian dinyatakan valid (Hair, et al., 2010). Sedangkan uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan nilai *Cronbach's alpha*, jika nilai alpha > 0,6, maka instrumen dinyatakan reliabel (Hartono, 2008). Peneliti menggunakan *partial least square* (PLS) sebagai metode analisis statistik.

4. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian, instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel. Hal ini

ditunjukkan dengan nilai AVE untuk setiap konstruk adalah > 0,5 dan Cronbach's alpha adalah > 0,6.

Tabel 2. Validitas dan Reliabilitas

	AVE	Cronbach's Alpha
SE	1,000	1,000
AX	0,728	0,882
SI	0,661	0,817
BI	0,570	0,623

Sumber: Data Diolah (2020)

Tahapan berikut setelah pengujian instrumen yaitu pengujian hipotesis dengan nilai signifikansi sebesar 0,05. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa efikasi diri tidak memiliki pengaruh positif pada niat menggunakan *m-wallet*. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis 1 terdukung ($P=0,174$). Pengujian hipotesis juga menunjukkan dukungan untuk hipotesis 3, yaitu pengaruh sosial memiliki pengaruh positif pada niat menggunakan *m-wallet* ($P=0,000$). Sementara itu, tidak ditemukan dukungan untuk hipotesis 2, yaitu kecemasan tidak memiliki pengaruh positif pada niat menggunakan *m-wallet* ($P=0,848$).

Hasil penelitian hipotesis 1 sejalan dengan penelitian Venkatesh, et al., (2003) yang menyatakan bahwa efikasi diri tidak memiliki pengaruh langsung terhadap niat menggunakan *m-wallet*. Namun, hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Patil, Tamilmani, Rana, & Raghavan (2020) yang menyatakan bahwa efikasi diri berhubungan positif dengan niat menggunakan *m-wallet*. Penelitian ini menunjukkan arah yang berlawanan.

Hasil penelitian hipotesis 2 tidak sejalan dengan penelitian Patil, et al. (2020) yang menyatakan bahwa kecemasan memiliki pengaruh negatif pada niat menggunakan *m-wallet*. Hasil penelitian ini menunjukkan hasil yang sebaliknya, yaitu tidak memiliki pengaruh dan menunjukkan arah positif pada niat menggunakan *m-wallet*. Berbeda dengan hasil penelitian Abrahão, et al., (2016) yang menyatakan bahwa kecemasan mempengaruhi individu dalam penggunaan *m-wallet*.

Hasil penelitian hipotesis 3 sejalan dengan penelitian Al-Saedi, et al., (2020) dan Sobti (2019) yang menyatakan bahwa pengaruh social memiliki pengaruh positif pada niat menggunakan *m-wallet*. Hipotesis 3 ini juga mendukung hasil dari penelitian Abrahão, et al., (2016) yang menyatakan bahwa penggunaan *m-wallet* oleh individu dipengaruhi signifikan oleh pengaruh sosial.

5. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, penelitian ini memiliki kesimpulan sebagai berikut: (1) Semakin tinggi kemampuan

seseorang dalam menggunakan teknologi untuk mendukung efektivitas pekerjaannya, maka akan semakin tinggi minat dalam menggunakan *m-wallet*; (2) Khususnya di Kota Batam, hasil penelitian menunjukkan tidak berpengaruhnya rasa cemas individu dalam penggunaan *m-wallet*. Hal ini memiliki indikasi bahwa masyarakat di Kota Batam memiliki kepercayaan terhadap aplikasi *m-wallet* yang digunakan. Hipotesis 2 dapat dijadikan saran agar dapat di analisis lebih lanjut pada penelitian berikutnya; (3) Pengaruh sosial sangat berpengaruh terhadap keputusan individu dalam menggunakan *m-wallet*. Hal ini mengindikasikan bahwa penerimaan suatu aplikasi pembayaran berbasis digital dapat dianalisis melalui respon positif dari masyarakat.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penelitian ini. Peneliti mengucapkan terimakasih kepada Kemenristekdikti atas bantuan dalam mendanai penelitian ini. Selain itu, peneliti juga mengucapkan kepada pihak kampus yakni Universitas Putera Batam yang telah memfasilitas penulis untuk melaksanakan penelitian. Selanjutnya, peneliti mengucapkan terimakasih kepada seluruh responden Kota Batam dan sekitar yang telah berkontribusi dalam pengambilan data peneliti. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi perkembangan dunia keuangan digital di Kota Batam khususnya.

Daftar Pustaka

- Abrahão, Ricardo de Sena; Moriguchi, Stella Naomi; Andrade, Darly Fernando;. (2016). Intention of adoption of mobile payment: An analysis in the light of the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). *Innovation and Management Review*, 13, 221-230. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.rai.2016.06.003>
- Agusta, J., Adi, W., Muksit, H., Hutabarat, K., & Hanzdima, A. (2018, March 5). *Mobile Payments In Indonesia: Race to Big Data Domination*. Retrieved from MDI Ventures by Telkom Indonesia: <https://mdi.vc/whitepaper/detail/3/Mobile%20Payments%20In%20Indonesia%3A%20Race%20to%20Big%20Data%20Domination>
- Al-Saedi, K., Al-Emran, M., Ramayah, T., & Abusham, E. (2020). Developing a general extended UTAUT model for M-payment adoption. *Technology in Society*, 62, 101293. doi:<https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101293>
- Amoako-Gyampah, K., & Salam, A. F. (2004). An extension of the technology acceptance model in an ERP implementation environment. *Information & Management*, 41, 731-745. doi:[10.1016/j.im.2003.08.010](https://doi.org/10.1016/j.im.2003.08.010)
- Au, Y. A., & Kauffman, R. J. (2008). The economics of mobile payments: Understanding stakeholder issues for an emerging financial technology application. *Electronic Commerce Research and Applications*, 7, 141-164. doi:[10.1016/j.elerap.2006.12.004](https://doi.org/10.1016/j.elerap.2006.12.004)
- Devita, V. D. (2020). *Siapa Aplikasi E-wallet dengan Pengguna Terbanyak di Indonesia?* Retrieved from IPrice: <https://iprice.co.id/trend/insights/e-wallet-terbaik-di-indonesia/>
- Hair Jr, J., Black, W., Babin, B., & Anderson, R. (2010). *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective*. Prentice Hall.
- Hartono, J. (2008). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Hartono, J. (2008). *Sistem Informasi Kepriilaku*. Andi Publisher.
- Keong, M. L., Ramayah, T., Kurnia, S., & Chiun, L. M. (2012). Explaining intention to use an enterprise resource planning (ERP) system: an extension of the UTAUT model. *Business Strategy Series*, 13(4), 173-180. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/17515631211246249>
- Leong, L.-Y., Hew, T.-S., Ooi, K.-B., & Wei, J. (xxxx, November 26). Predicting mobile wallet resistance: A two-staged structural equation modeling-artificial neural network approach. *International Journal of Information Management*, xxx, xxxx. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.102047>
- Nag, A. K., & Gilitwala, B. (2019, November). E-Wallet- Factors Affecting Its Intention to Use. *International Journal of Recent Technology and Engineering (IJRTE)*, 8(4). doi:[10.35940/ijrte.D6756.118419](https://doi.org/10.35940/ijrte.D6756.118419)
- Patil, P., Tamilmani, K., Rana, N. P., & Raghavan, V. (2020). Understanding consumer adoption of mobile payment in India: Extending Meta-UTAUT model with personal innovativeness, anxiety, trust, and grievance redressal. *International Journal of Information Management*, 54, 102144. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102144>
- PWC Research. (2019). *It's time for a consumer-centred metric: introducing 'return on experience'*. Retrieved from PWC Global: <https://www.pwc.com/ee/et/publications/pub/Consumer-Insight-Survey-2019-report.pdf>
- Qin, Z., Sun, J., Wahaballa, A., Zheng, W., Xiong, H., & Qin, Z. (2016). A Secure and Privacy-Preserving Mobile Wallet with Outsourced Verification in Cloud Computing. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.csi.2016.11.012>
- Ramadan, R., & Aita, J. (2018, June 24). A model of mobile payment usage among Arab consumers. *International Journal of Bank Marketing*, 0265-2323. doi:[10.1108/IJBM-05-2017-0080](https://doi.org/10.1108/IJBM-05-2017-0080)
- Sharma, S. K., Mangla, S. K., Luthra, S., & Al-Salti, Z. (2018). Mobile wallet inhibitors: Developing a comprehensive theory using an integrated model. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 45, 52-63.

- doi:<https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2018.08.008>
- Shin, D.-H. (2009). Towards an understanding of the consumer acceptance of mobile wallet. *Computers in Human Behavior*, 25, 1343–1354. doi:10.1016/j.chb.2009.06.001
- Sobti, N. (2019). Impact of demonetization on diffusion of mobile payment service in India. *Journal of Advances in Management Research*, 16(4), 472-497. doi:10.1108/JAMR-09-2018-0086
- Taufan, A., & Yuwono, R. T. (2019, July 7). Analysis of Factors That Affect Intention to Use e-Wallet through the Technology Acceptance Model Approach (Case Study: GO-PAY). *International Journal of Science and Research (IJSR)*, 8(7). doi:10.21275/ART2020219
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000, Feb). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, 46(2), 186-204. Retrieved from <http://www.jstor.org/stable/2634758> .
- Venkatesh, V. (2000, December). Determinants of Perceived Ease of Use: Integrating Control, Intrinsic Motivation, and Emotion into the Technology Acceptance Model. *Information Systems Research*, 11(4), 342-365. doi:<https://www.jstor.org/stable/23011042>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003, Sep). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478. Retrieved from <http://www.jstor.org/stable/30036540>