

ABSTRAK

Sistem pembayaran merupakan sistem yang berhubungan dengan transaksi keuangan yaitu memindahkan sejumlah uang dari satu pihak ke pihak lain. Internet mendukung perkembangan sistem pembayaran termasuk *e-wallet*. *E-wallet* adalah solusi untuk melakukan transaksi yang lebih mudah, efisien, dan aman. *E-wallet* digunakan melalui *smartphone* dan jaringan internet. Manajemen operasi perlu fokus pada kebutuhan pelanggan dan memastikan bahwa pelanggan mendapatkan nilai layanan terbaik untuk mengantisipasi kegagalan operasional. Model penerimaan teknologi *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dapat digunakan untuk mengukur adopsi teknologi *e-wallet*.

Penelitian ini dilaksanakan dengan metode kuantitatif dengan teknik sampling *non probability sampling* dan jumlah sampel 262 responden. Pengambilan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner melalui google form dan hasil data diolah dengan menggunakan Smart-PLS 3.2.9 dan SPSS 25.0

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat adopsi teknologi *e-wallet* dan faktor yang berpengaruh dalam meningkatkan minat penggunaan *e-wallet*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *social influence*, *facilitating condition*, dan *habit* memiliki pengaruh positif serta signifikan terhadap *behavioral intention*, variabel *behavioral intention* berpengaruh positif dan signifikan pada *use behavior* dan variabel *social influence* dan *habit* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *use behavior* dengan menggunakan variabel intervening yaitu *behavioral intention*.

Saran untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan variabel pendukung lainnya yang diduga merupakan faktor yang mempengaruhi pada minat penggunaan ShopeePay seperti menambahkan variabel moderator *age*, *experience*, dan *gender*.

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