



InfoTekJar : Jurnal Nasional Informatika dan Teknologi Jaringan

ISSN (Print) 2540-7597 | ISSN (Online) 2540-7600



Available online at : <http://bit.ly/InfoTekJar>

Studi Kasus Dampak Penerapan *E-Government* Terhadap *Generation Z* di Kota Palembang

Muhammad Afdhaluddin, Darius Antoni, M. Izman Herdiansyah, A. Haidar Mirza

Program Pascasarjana, Program Studi Teknik Informatika, Universitas Bina Darma, Palembang, Indonesia

KEYWORDS

Generasi Z, *E-Government*, Channel

CORRESPONDENCE

Phone: 081273691390

E-mail: darius.antoni@binadarma.ac.id

A B S T R A C T

Teknologi informasi mengalami perkembangan yang sangat pesat. Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemkominfo) menemukan bahwa 98 persen dari anak-anak dan remaja tahu tentang internet dan 79,5 persen diantaranya adalah pengguna internet. Pengaruh *e-government* pada generasi Z di Kota Palembang sudah berjalan dengan baik dari segi *quality of public service, trust, e-service quality, Perceived Usefulness*. Jenis penelitian yang digunakan pada *research* ini adalah menggunakan *quantitative research* yang merupakan proses untuk menentukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat ukurnya. dari hasil uji terhadap 4 dimensi *quality of public service, trust, e-service quality, Perceived Usefulness* pada ketiga *e-government channel* yang ada di Kota Palembang berbasis *mobile, website, dan social media*. *E-government channel mobile* mempunyai *impact of e-government* tertinggi dengan rata-rata persentase 98% dan *Impact of e-government* pada *e-government channel social media* mendapatkan hasil terendah dengan persentase 95%.

PENDAHULUAN

perkembangan dan kemajuan hal ini seperti dijelaskan [1] yang mengatakan bahwa generasi Z adalah generasi yang sudah menikmati perkembangan teknologi usai kelahiran *internet*, generasi ini telah berinteraksi dengan kemajuan teknologi tersebut khususnya dengan media maya dan tentunya generasi telah akrab dengan *smartphone* dan dikategorikan sebagai generasi kreatif.

Menurut [2], generasi Z lahir di tahun 1995-2010 disebut juga *Internet (I) Generation*. Generasi Z memiliki kesamaan dengan generasi Y, tapi mereka mampu mengaplikasikan semua kegiatan dalam satu waktu seperti *nge-tweet* menggunakan *ponsel, browsing* dengan *PC*, dan mendengarkan musik menggunakan *headset*. Apapun yang dilakukan kebanyakan berhubungan dengan dunia maya.

Saat ini *e-government* digunakan hampir diseluruh jajaran pemerintah, hal ini didasarkan pada instruksi Presiden RI Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*. *E-government* adalah pemanfaatan perangkat komputer dalam prosedur layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pemerintah [3]. Menurut Wyld [4] menjelaskan bahwa pemrosesan suatu teknologi informasi

yang di gunakan pemerintah untuk mengkomunikasikan, menyebarkan atau mengumpulkan informasi sebagai fasilitas untuk transaksi dan perizinan untuk suatu tujuan.

Menurut [5] *E-Government* adalah penggunaan information and communication technology (ICT) untuk menjalin hubungan antara pemerintah dengan pihak lain. Penggunaan informasi oleh pemerintah digunakan untuk memberikan informasi dan pelayan kepada warganya, serta hal terkait/ yang berkenaan dengan pemerintah yang diharapkan dari penggunaan *e-government* adalah peningkatan efisiensi, kenyamanan, serta kemudahan akses. Menurut data dari [6], hingga akhir tahun 2005 indonesia memiliki 564 domain *go.id*; 295 situs pemerintah pusat dan pemda; 226 situs telah mulai memberikan layanan publik melalui *website*; 98 situs pemda masih dikelola secara aktif.

Pemerintah Kota Palembang memiliki beberapa *e-government* antara lain hallo Palembang, ppdb Palembang dan disnaker Palembang berbasis *website, e-government* yang berbasis *mobile* hallo Palembang dan ppdb Palembang, dan *e-government* yang berbasis *social media* dukcapil,samsat, dan disnaker di Kota Palembang. Dengan ketiga *e-government channel* yang digunakan untuk memudahkan masyarakat untuk memperoleh informasi seperti dari daftar acara, lapor warga, cek tagihan, peta lokasi, sim online, info lowongan kerja, melacak armada BRT Transmusi, dan berbagai layanan *chatting* dengan operator (*live chat*) dan petunjuk lokasi OPD

yang dibutuhkan. Masyarakat dapat mengakses melalui *desktop* atau *notebook* maupun *smartphone* atau *tablet*.

Pengaruh *e-government* pada generasi Z dikota Palembang apakah sudah berjalan dengan baik dari segi *quality of public service, trust, e-service quality, perceived usefulness*.

Menurut [5] fungsi – fungsi yang ada di *E- Government* ada 4 yaitu :

1. Pelayanan servis yang lebih baik kepada masyarakat. Informasi dapat disediakan 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu, tanpa harus menunggu dibukanya kantor. Informasi dapat dicari dari kantor, rumah, tanpa harus secara fisik datang ke kantor.
2. Peningkatan hubungan antara pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat umum. Adanya keterbukaan (transparansi) maka diharapkan hubungan antara berbagai pihak menjadi lebih baik. Keterbukaan ini menghilangkan saling curiga dan kekesalan dari kesemua.
3. Pemberdayaan masyarakat melalui informasi yang mudah diperoleh. Dengan adanya informasi yang mencukupi, masyarakat akan belajar untuk dapat menentukan pilihannya. Sebagai contoh, data-data tentang sekolah (jumlah kelas, daya tampung murid, passing grade, dan sebagainya) dapat ditampilkan secara online dan digunakan oleh orang tua untuk memilihkan sekolah yang pas untuk.
4. Pelaksanaan pemerintahan yang lebih efisien. Sebagai contoh, koordinasi pemerintahan dapat dilakukan melalui email atau bahkan video conferencing. Bagi Indonesia yang luas areanya sangat besar, hal ini sangat membantu. Tanya jawab, koordinasi, diskusi antara pimpinan daerah dapat dilakukan tanpa kesemuanya harus berada pada lokasi fisik yang sama. Tidak lagi semua harus terbang ke Jakarta untuk pertemuan yang hanya berlangsung satu atau dua jam

Sedangkan fungsi *e-government* dikelompokkan kedalam tiga (3) kelompok sistem yakni: kelompok sistem aplikasi e-Government yang orientasi fungsinya melayani kebutuhan dan kepentingan masyarakat (G2C: *Government to Citizen*); kelompok sistem aplikasi e-Government yang orientasi fungsinya melayani kebutuhan dan kepentingan kalangan bisnis (G2B: *Government to Business*); kelompok sistem aplikasi e-Government yang orientasi fungsinya melayani kebutuhan internal lembaga pemerintahan, atau kebutuhan dari pemerintah daerah lainnya (G2G: *Government To Government*)

METODOLOGI

Research ini menggunakan *quantitative research* dengan menggunakan teknik *probability sampling* dengan menggunakan *simple random sampling* yang merupakan proses untuk menentukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat ukurnya [7, 8] maka dapatlah dijelaskan bahwa *quantitative research* merupakan suatu metode dari penelitian yang menggunakan data angka dalam teknik pengukuran untuk mendapatkan sebuah analisa yang tepat dari persoalan fenomena yang terjadi sehingga menjadi suatu simpulan secara umum.

Populasi pada penelitian adalah remaja di Kota Palembang yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik Kota Palembang, yang dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Data jumlah penduduk di Palembang

Kelompok Umur	2019		
	Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur (Jiwa)		
	Laki - laki	Perempuan	Jumlah
0-4	73 172	69 208	142 380
5-9	74 571	70 417	144 988
10-14	71 158	66 202	137 360
15-19	75 057	76 137	151 194
20-24	76 020	74 241	150 261
25-29	70 887	68 099	138 986
30-34	67 900	65 374	133 274
35-39	64 027	65 769	129 796
40-44	60 877	61 681	122 558
45-49	53 212	54 455	107 667
50-54	46 882	48 507	95 389
55-59	39 828	40 374	80 202
60-64	26 670	26 739	53 409
65-69	17 166	17 691	34 857
70-74	9 245	11 504	20 749
75+	7 503	12 320	19 823
Jumlah	834 175	828 718	1 662 893

untuk pengambilan sampel harus menggunakan teknik tertentu yang didasarkan oleh pertimbangan-pertimbangan yang ada Sugiyono (2011:81) dalam kutipan [9]. Untuk sampel dapat dilihat pada tabel 2 berikut ini:

Tabel 2. Perhitungan sampel

Jumlah	Teori Isaac & Michael 5%	Teori cohen & manion 95 colom 2	Teori morgan & Krecjie
438.815	662	1063	384
Rata - rata		2109 /3	
		703 sampel	

Menurut Sugiyono (2009:225) dikutip dalam [10] bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sekunder. Dimana sumber data ini diambil primer langsung dari Generasi Z yang terkait.

Untuk skala penilaian yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert. Menurut Kriyantono (2006:124) dikutip dalam [11], skala likert merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang kejadian atau gejala sosial.

Untuk dimensi *quality of public service* terdiri dari *ontime, service accuracy, attitude, responsibility, complete feature, convenience, simplicity, clarity* [12, 13].

Untuk dimensi *trust* terdiri dari *ability, Benevolence, integrity* [14-16].

Untuk dimensi *e-service quality* terdiri dari *Website Usability, Information Quality, Reliability, Responsiveness, Assurance, Personalization* [17]

Untuk dimensi *perceived usefulness* terdiri dari *Productivity, Supporting, Easier, Quickly, Performance, and Useful*. [18].

Tabel 3. Dimensi Pengukuran

No	Dimensi	Indikator
1	Quality of public service	Kepastian waktu (<i>ontime</i>),
		Akurasi pelayanan (<i>service accuracy</i>),
		Sikap (<i>attitude</i>),
		Tanggung Jawab (<i>responsibility</i>),
		Kelengkapan fitur (<i>complete features</i>),
		Kenyamanan (<i>convenience</i>),
		Kesederhanaan (<i>simplicity</i>),
2	Trust	Kejelasan (<i>clarity</i>),
		Kemampuan (<i>ability</i>),
		Kebaikan hati (<i>Benevolence</i>),
3	e-service quality	Integritas (<i>integrity</i>),
		Kegunaan Situs (Website Usability),
		Kualitas Informasi (Information Quality),
		Dapat Dipercaya (Reliability),
		Daya Tanggap (Responsiveness),
		Asuransi (Assurance)
		Personalisasi (Personalization)
4	Perceived Usefulness	Productivity dalam <i>perceived usefulness</i>
		Supporting dalam dimensi <i>perceived usefulness</i>
		Easier,
		Quickly,
		Performance, Useful

Tabel 5. Hasil uji validitas $r_{hitung} > r_{tabel}$

hasil dimensi	e-government Channel			r tabel 5%
	mobile	website	social media	
Qos_1A	.697**	Qos_2A .580**	Qos_3A .601**	0,074
Qos_1B	.648**	Qos_2B .642**	Qos_3B .561**	0,074
Qos_1C	.676**	Qos_2C .577**	Qos_3C .560**	0,074
Qos_1D	.636**	Qos_2D .573**	Qos_3D .560**	0,074
Qos_1E	.705**	Qos_2E .622**	Qos_3E .534**	0,074
Qos_1F	.675**	Qos_2F .597**	Qos_3F .596**	0,074
Qos_1G	.673**	Qos_2G .622**	Qos_3G .570**	0,074
Qos_1H	.685**	Qos_2H .588**	Qos_3H .562**	0,074
Tst_1A	.574**	Tst_2A .555**	Tst_3A .521**	0,074
Tst_1B	.599**	Tst_2B .595**	Tst_3B .537**	0,074
Tst_1C	.596**	Tst_2C .533**	Tst_3C .525**	0,074
Esq_1A	.589**	Esq_2A .544**	Esq_3A .533**	0,074
Esq_1B	.579**	Esq_2B .491**	Esq_3B .477**	0,074
Esq_1C	.601**	Esq_2C .533**	Esq_3C .507**	0,074
Esq_1D	.523**	Esq_2D .549**	Esq_3D .486**	0,074
Esq_1E	.588**	Esq_2E .540**	Esq_3E .514**	0,074
Esq_1F	.567**	Esq_2F .568**	Esq_3F .516**	0,074
Pus_1A	.594**	Pus_2A .637**	Pus_3A .536**	0,074
Pus_1B	.609**	Pus_2B .599**	Pus_3B .513**	0,074
Pus_1C	.556**	Pus_2C .548**	Pus_3C .498**	0,074
Pus_1D	.552**	Pus_2D .539**	Pus_3D .499**	0,074
Pus_1E	.611**	Pus_2E .630**	Pus_3E .588**	0,074
Pus_1F	.600**	Pus_2F .585**	Pus_3F .560**	0,074
N	703	703	703	

Dari tabel 4 diatas didapatkan data responden sebanyak 703 partisipan dengan r tabel jumlah sampel 700 responden dengan indeks 5% the level of significance terhadap hasil perolehan r hitung maka semua item dinyatakan valid diatas 0,074 % hal ini didasari oleh Dengan teori penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa r hitung jika > dari r tabel di tolak, jika r hitung < r tabel diterima [11].

Konsep analisis faktor ini berfokus pada pengukuran *measurement model* sedangkan konsep regresi berfokus pada *structural model*. Model yang diukur menjelaskan *relationship* antara variabel terhadap indikator yang ada sedangkan model structural mendefinisikan antar variabel [19].

HASIL DAN DISKUSI

Beberapa e-government yang diteliti pada penelitian ini diantaranya dapat dilihat pada tabel 4 berikut ini.

Tabel 4. E-government Kota Palembang

Channel e-government di Kota Palembang		
Mobile	Website	Social media
Hallo Palembang	Hallo Palembang	Dukcapilmpalembang(Instagram dan whatsapp)
Ppdb Palembang	Ppdb Palembang	Siap online (twitter)
Palembang	Disnaker Palembang	Palembang.dinsnaker (instagram)
	Palembang	Samsat_Palembang (Instagram dan whatsapp)

Hasil uji validitas $r_{hitung} > r_{tabel}$ diperoleh bahwa dari 703 sampel yang digunakan perolehan nilai yang dicapai diatas dari r tabel yakni 0.074 sedangkan uji reliabilitas diperoleh cronbach α sebesar 0,979.

Tabel 6. Hasil uji reliabilitas cronbach α

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	703	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	703	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items	
0,979	0,979	69	

Pada tabel 6 hasil yang diperoleh *cronbach α* sebesar 0,979 sehingga ini dinyatakan valid dikarenakan diatas 0,5 hal ini sesuai dengan pendapat yang menyatakan *cronbach α* di atas 0,5 dan 0,6 yang dinyatakan valid didasari dari teori [20-22].

Hasil *impact of e-government* dari ketiga channel e-government yang diteliti peneliti yaitu channel e-government mobile, website, dan social media di Kota Palembang dapat dilihat pada tabel 7 berikut ini.

Tabel 7. Hasil *Impact of e-government*

Impact of e-government	Channel e-government		
	Mobile	Website	Social media
Quality of public service	.96	.94	.94
Trust	.96	.97	.93
e-service quality	1.00	.96	.97

<i>Perceived Usefulness</i>	1.00	.99	.96
Persentase	.98	.96.5	.95

Dari tabel 7 dapat disimpulkan bahwa hasil *impact of e-government* dari *e-government channel mobile* di Kota Palembang pada dimensi *e-service quality* dan *perceived usefulness* mendapatkan hasil tertinggi dengan persentase 100 persen dan *impact of e-government* dimensi *trust* dan *quality of public service* mendapatkan hasil terendah dengan persentase 96 persen.

Dapat disimpulkan bahwa generasi Z saat ini lebih menyukai *e-government channel* berbasis *mobile* dari segi *e-service quality* dan *perceived usefulness* yang diteliti oleh sipeneliti pernyataan ini didukung dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh [23] yang menjelaskan bahwa pada masa kini penggunaan *internet* melalui peralatan *mobile* semakin dominan sehingga dengan perkembangan zaman banyak orang lebih menggunakan *mobile* dan penelitian yang dilakukan oleh [24] generasi z merupakan generasi yang sudah terbiasa menggunakan teknologi dalam kehidupan mereka sehari hari termasuk dalam melakukan transaksi merupakan sebuah perangkat *mobile* yang digunakan sehari sehingga lebih praktis digunakan.

KESIMPULAN

Jumlah pengguna layanan *e-government channel* lebih didominasi *Sosial*, vol. 4, pp. 146-159, 2020.

[3] M. Alif and H. Warsono, "ANALYSIS DEVELOPMENT OF E-GOVERNMENT ON PROVISION OF INFORMATION ACCESS IN CENTRAL JAVA'S PROVINCE LIBRARY," *Journal of Public Policy and Management Review*, vol. 8, pp. 510-524, 2019.

[4] E. Suyanto, S. Lestari, F. Wardiyono, T. Wuryaningsih, and T. R. Widyastuti, "Community participation model in formulating cross-potential mangrove ecotourism policies supporting kampung laut sustainable tourism village," *IOSR Journal of Environmental Science, Toxicology and Food Technology*, vol. 13, pp. 1-09, 2019.

[5] D. A. Puspitasari and T. Kurniawan, "Mitigasi Kegagalan Guna Mewujudkan Keberlanjutan E-Government," *Gorontalo Journal of Government and Political Studies*, vol. 4, pp. 104-118, 2021.

[6] P. K. T. K. D. TRANSMIGRASI and C. ANNISA, "IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT MELALUI BURSA KERJA ONLINE," 2011.

[7] H. A. Imron, "Peran Sampling dan Distribusi Data dalam Penelitian Komunikasi Pendekatan Kuantitatif," *Jurnal studi komunikasi dan media*, vol. 21, pp. 111-126, 2017.

[8] Y. Kartika and N. Husna, "MENINGKATKAN PEMAHAMAN KONSEP SISWA PADA MATERI SIFAT-SIFAT BANGUN RUANG DENGAN MODEL PEMBELAJARAN PROJECT BASED LEARNING DI KELAS VI SD NEGERI 1 SAWANG," *Jurnal Pendidikan Almuslim*, vol. 6, 2018.

[9] R. Handayati, "Pengaruh Karakteristik Individu terhadap Kinerja Karyawan di Bank Jatim Cabang Lamongan (Suatu Studi pada Bank Jatim Cabang Lamongan)," *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Akuntansi (JPENSI)*, vol. 1, p. 14 Halaman, 2016.

[10] L. Rasyidah, "PELAKSANAAN SUPERVISI AKADEMIK DI SMP."

oleh perempuan sebanyak 394 dengan persentase sebesar 56 persen sedangkan laki-laki sebanyak 309 pengguna dengan persentase sebesar 54 persen dari jumlah responden 703 pengguna. Jumlah pengguna *e-government channel* yang masuk maka umur 25-26 tahun dengan sebanyak 281 pengguna. 305 pengguna di umur 19-24 tahun, 98 pengguna di umur 16-18 tahun, dan 19 pengguna di umur 11-15 tahun. Generasi Z saat ini lebih menyukai *e-government channel* berbasis *mobile* dari dimensi *Quality of public service* dan *Trust* dengan persentase sebesar 96 persen dan di dimensi *e-service quality* dan *perceived usefulness* dengan persentasi 100 persen dengan jumlah persentase keseluruhan sebesar 98 persen dibanding pengguna *e-government channel website* dengan jumlah persentase keseluruhan sebesar 96.5 persen dan *social media* dengan jumlah persentase keseluruhan sebesar 95 persen.

REFERENCES

[1] L. C. Christiani and P. N. Ikasari, "Generasi Z dan Pemeliharaan Relasi Antar Generasi dalam Perspektif Budaya Jawa," *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media*, vol. 4, pp. 84-105, 2020.

[2] F. K. Nisa, A. B. Viratama, and N. Hidayanti, "Analisis Pencarian Informasi Remaja Generasi z dalam Proses Pengambilan Keputusan Belanja Online (Analisis pada Mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Tidar)," *Komunikologi: Jurnal Pengembangan Ilmu Komunikasi dan*

[11] S. Janti, "Analisis validitas dan reliabilitas dengan skala likert terhadap pengembangan si/ti dalam penentuan pengambilan keputusan penerapan strategic planning pada industri garmen," *PROSIDING SNAST*, pp. 155-160, 2014.

[12] H. Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*: Gava Media, 2018.

[13] I. Dwimawanti, "Kualitas Pelayanan Publik," *Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik*, 2004.

[14] I. N. W. Widiiana, "Analisis yang Mempengaruhi Niat Bertransaksi Online di E-Commerce Shopee di Kota Denpasar Provinsi Bali," *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, vol. 1, pp. 70-81, 2021.

[15] D. Novita and S. Wulandari, "PENGARUH DIMENSI KEPERCAYAAN (TRUST) TERHADAP PARTISIPASI (PARTICIPATION) PELANGGAN WULAN RENT CAR," *JABE (Journal of Applied Business and Economic)*, vol. 6, pp. 259-273, 2020.

[16] C. A. Novitasari, A. S. Manggarani, and M. Astuti, "Analisis Kepuasan Nasabah Mobile Banking Pada Bank BCA," *Jurnal Teknologi dan Manajemen*, vol. 19, pp. 55-66, 2021.

[17] M. R. Romadhan, I. Indriastuty, and C. Prihandoyo, "E-Service Quality Kepuasan Konsumen Melalui E-Commerce Terhadap Loyalitas Konsumen," *Jurnal GeoEkonomi*, vol. 10, pp. 150-163, 2019.

[18] M. T. Haning, "Pengaruh Trust Dan Perceived Ease Of Use Terhadap Intention Kaum Milenial Dalam Menggunakan Aplikasi E-Commerce Shopee Yang Dimediasi Oleh Perceived Of Usefulness," *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, vol. 9, pp. 1-10, 2021.

[19] M. N. R. Hadjam and W. Widhiarso, *Efikasi mengajar sebagai mediator peranan faktor kepribadian terhadap performasi mengajar guru*: Universitas Ahmad Dahlan, 2011.

[20] H. Setiawan, "pengaruh orientasi pasar, orientasi teknologi dan inovasi produk terhadap keunggulan bersaing usaha songket skala kecil di kota Palembang," *Orasi Bisnis: Jurnal Ilmiah Administrasi Niaga*, vol. 8, 2012.

- [21] D. Triana and W. O. Oktavianto, "Relevansi Kualifikasi Kontraktor Bidang Teknik Sipil Terhadap Kualitas Pekerjaan Proyek Konstruksi Di Provinsi Banten," *Fondasi: Jurnal Teknik Sipil*, vol. 2, 2013.
- [22] J. F. Hair Jr, G. T. M. Hult, C. M. Ringle, and M. Sarstedt, *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*: Sage publications, 2021.
- [23] M. A. Sudarsono and K. Krisnawati, "Analisis dan perancangan aplikasi "fun 2d shapes learning" berbasis mobile android," *Data Manajemen dan Teknologi Informasi (DASI)*, vol. 15, p. 35, 2014.
- [24] Y. Maharani, "Minat Generasi Z Menggunakan Kembali Transaksi Mobile Payment: Pendekatan Model UTAUT 2," *Jurnal Akuntansi dan Bisnis: Jurnal Program Studi Akuntansi*, vol. 7, pp. 140-154, 2021.