

**DETERMINAN PENGGUNAAN *CONTACTLESS FINANCIAL SERVICES*
DENGAN MENGGUNAKAN *EXTENDED UNIFIED THEORY OF
ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY (UTAUT) MODEL* PADA
GENERASI Z**

SKRIPSI



Oleh :

Mayzura Rahma Aulia Putri
21013010093/FEB/EA

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2026

**DETERMINAN PENGGUNAAN *CONTACTLESS FINANCIAL SERVICES*
DENGAN MENGGUNAKAN *EXTENDED UNIFIED THEORY OF
ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY (UTAUT) MODEL* PADA
GENERASI Z**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar Sarja Akuntansi



Oleh :

**Mayzura Rahma Aulia Putri
21013010093/FEB/EA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2026**

SKRIPSI

**DETERMINAN PENGGUNAAN *CONTACTLESS FINANCIAL SERVICES*
DENGAN MENGGUNAKAN *EXTENDED UNIFIED THEORY OF
ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY (UTAUT)* MODEL PADA
GENERASI Z**

Disusun Oleh:

Mayzura Rahma Aulia Putri
21013010093/FEB/EA

**Telah Dipertahankan Dihadapan dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal: 30 Januari 2026**

Pembimbing Utama

Dr. Diah Hari Suryaningrum, S.E.,
M.Si, Ak., CMA., MCE
NIP. 196508142021212001

**Tim Penguji
Ketua**

Dr. Gideon Setyo Budiwitjaksono, M.Si.,
CfrA
NIP. 196706222021211001

Anggota

Fajar Syaiful Akbar, S.E., M. Aks
NIP. 380101002911

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si., CRPA
NIP. 196304201991032001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mayzura Rahma Aulia Putri

NPM : 21013010093

Program : Sarjana (S1)

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 25 Februari 2026

Yang Membuat Pernyataan



Mayzura Rahma Aulia Putri

NPM. 21013010093

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, berkat, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Determinan Penggunaan *Contactless Financial Services* dengan Menggunakan *Extended Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT) Model Pada Generasi Z”** dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Penyusunan skripsi ini merupakan proses yang panjang dan tidak terlepas dari dukungan, arahan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ayah dan Bunda selaku orang tua penulis, serta seluruh keluarga besar penulis. Terima kasih yang sebesar-besarnya atas kasih sayang, doa dan dukungan yang tiada henti, serta seluruh fasilitas yang telah diberikan sepanjang perjalanan pendidikan penulis. Penulis menyadari bahwa segala pencapaian yang diraih tidak terlepas dari peran, pengorbanan, serta restu ayah dan bunda.
2. Ibu Dr. Diah Hari Suryaningrum, S.E., Msi., Ak., CMA., MCE., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, serta memberikan bimbingan dengan sabar dan penuh keikhlasan selama proses penyusunan skripsi ini.

3. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.
4. Ibu Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si., CRP., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.
5. Ibu Dr. Dra. Ec. Endah Susilowati, M.Si., selaku Kepala Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.
6. Ibu Dr. Tantina Haryati, S.E., M.Aks., selaku Koordinator Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.
7. Ibu Dr. Rida Perwita Sari, S.E., M.Aks., selaku Dosen Wali yang telah memberikan arahan dan dukungan selama proses perkuliahan.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Akuntansi yang telah memberikan ilmu dan pengalaman berharga selama proses perkuliahan.
9. Sahabat-sahabat penulis, Fadia dan Ferdino, terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk mendengar cerita dan keluh kesah penulis, serta selalu bersedia memberikan bantuan dan motivasi yang memberikan kekuatan bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman seperjuangan penulis, Eriza, Fiya, Sinta, Masyaila, Angel, Salsa, Naima, Amalia, Mariyam, Melinda, Mitha, dan teman-teman lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih telah kebersamaan dan mendukung penulis selama menjalani masa perkuliahan.

11. Diri saya sendiri, Mayzura Rahma Aulia Putri, terima kasih atas keteguhan untuk terus berjuang dan bertahan hingga tahap ini. Terima kasih telah memilih untuk tidak menyerah dan terus berusaha memberikan yang terbaik. Semoga perjalanan ini dapat menjadi awal untuk terus belajar, memperbaiki diri, dan meraih berbagai peluang baik kedepannya.

12. Jenlo dan NCT Dream selaku artis favorit penulis, yang secara tidak langsung telah menjadi penyemangat dan sumber energi positif bagi penulis selama menjalani proses akademik. Karya dan konten-konten mereka kerap menjadi pengingat untuk tetap bertahan dan berusaha, bahkan ketika keadaan tidak selalu berjalan sesuai dengan harapan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan penelitian ini. Penulis berharap hasil penelitian ini dapat menjadi referensi yang bermanfaat bagi pembaca, akademisi, maupun berbagai pihak lainnya dalam rangka memperluas wawasan serta mendorong pengembangan ilmu pengetahuan di bidang akuntansi dan penelitian terkait.

Surabaya, 5 Januari 2026

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRAK.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah.....	11
1.3. Tujuan Penelitian.....	12
1.4. Manfaat Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1. Penelitian Terdahulu	15
2.2. Landasan Teori.....	22
2.2.1 <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i> (UTAUT)	22
2.2.3 <i>Trust</i>	24
2.2.4 <i>Behavioral Intention</i>	25
2.2.5 <i>Use Behavior</i>	26
2.3. Kerangka Berpikir dan Pengembangan Hipotesis.....	27
2.3.1 Kerangka Berpikir.....	27
2.3.2 Pengembangan Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1. Jenis dan Objek Penelitian	37
3.2. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	37
3.2.1 Definisi Operasional	37
3.2.1.1 Variabel Independen (X).....	37
3.2.1.2 Variabel Dependen (Y)	38
3.2.2 Pengukuran Variabel	39
3.2.2.1 Variabel Independen (X).....	40

3.2.2.2 Variabel Dependen (Y)	42
3.3. Populasi dan Sampel	44
3.3.1 Populasi	44
3.3.2 Sampel	44
3.4. Teknik Pengumpulan Data	46
3.4.1 Jenis dan Sumber Data	46
3.4.2 Metode Pengumpulan Data.....	46
3.5. Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	47
3.5.1 <i>Outer Model</i>	47
3.5.2 <i>Inner Model</i>	49
3.5.3 Pengujian Hipotesis	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1. Deskripsi Hasil Penelitian	51
4.1.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	51
4.1.2. Deskripsi Karakteristik Responden.....	51
4.1.3. Deskripsi Variabel Penelitian	56
4.1.3.1. <i>Effort Expectancy</i>	56
4.1.3.2. <i>Performance Expectancy</i>	57
4.1.3.3. <i>Social Influence</i>	58
4.1.3.4. <i>Perceived Risk</i>	58
4.1.3.5. <i>Perceived Advantage</i>	59
4.1.3.6. <i>Trust</i>	60
4.1.3.7. <i>Behavioral Intention</i>	60
4.1.3.8. <i>Use Behavior</i>	61
4.1.4. Hasil Uji <i>Partial Least Squares</i>	62
4.1.4.1 Pengujian <i>Outer Model</i>	63
4.1.4.2 Pengujian <i>Inner Model</i>	68
4.1.5. Hasil Pengujian Hipotesis	71
4.2. Pembahasan	74
4.2.1. Pengaruh <i>Effort Expectancy</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> Pengguna <i>Financial Contactless Services</i>	74

4.2.2.	Pengaruh <i>Performance Expectancy</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> Pengguna <i>Financial Contactless Services</i>	76
4.2.3.	Pengaruh <i>Social Influence</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> Pengguna <i>Financial Contactless Services</i>	77
4.2.4.	Pengaruh <i>Perceived Risk</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> Pengguna <i>Financial Contactless Services</i>	79
4.2.5.	Pengaruh <i>Perceived Advantage</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> Pengguna <i>Financial Contactless Services</i>	81
4.2.6.	Pengaruh <i>Performance Expectancy</i> terhadap <i>Trust</i> Pengguna <i>Financial Contactless Services</i>	82
4.2.7.	Pengaruh <i>Social Influence</i> terhadap <i>Trust</i> Pengguna <i>Financial Contactless Services</i>	83
4.2.8.	Pengaruh <i>Perceived Risk</i> terhadap <i>Trust</i> Pengguna <i>Financial Contactless Services</i>	85
4.2.9.	Pengaruh <i>Trust</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> Pengguna <i>Financial Contactless Services</i>	86
4.2.10.	Pengaruh <i>Behavioral Intention</i> terhadap <i>Use Behavior</i> Pengguna <i>Financial Contactless Services</i>	88
BAB V	KESIMPULAN	90
5.1.	Kesimpulan	90
5.2.	Keterbatasan Penelitian	90
5.3.	Saran	91
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Sebaran Penduduk Indonesia Berdasarkan Kelompok Generasi	10
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3.1 Pengukuran Skala Likert.....	39
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	52
Tabel 4.2 Rekapitulasi Umur Responden	52
Tabel 4.3 Sebaran Domisili Responden.....	53
Tabel 4.4 Layanan Keuangan <i>Contactless</i> yang Digunakan Responden.....	54
Tabel 4.5 Frekuensi Penggunaan Responden	55
Tabel 4.6 Rekapitulasi Jawaban <i>Effort Expectancy</i> (X1)	56
Tabel 4.7 Rekapitulasi Jawaban <i>Performance Expectancy</i> (X2).....	57
Tabel 4.8 Rekapitulasi Jawaban <i>Social Influence</i> (X3)	58
Tabel 4.9 Rekapitulasi Jawaban <i>Perceived Risk</i> (X4)	58
Tabel 4.10 Rekapitulasi Jawaban <i>Perceived Advantage</i> (X5).....	59
Tabel 4.11 Rekapitulasi Jawaban <i>Trust</i> (Y1).....	60
Tabel 4.12 Rekapitulasi Jawaban <i>Behavioral Intention</i> (Y2).....	60
Tabel 4.13 Rekapitulasi Jawaban <i>Use Behavior</i> (Y3)	61
Tabel 4.14 Tabel <i>Outer Loadings</i>	64
Tabel 4.15 Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	65
Tabel 4. 16 Nilai <i>Cross Loadings</i>	66
Tabel 4.17 Validitas Diskriminan dengan Kriteria <i>Fornell & Larcker</i>	66
Tabel 4.18 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	67
Tabel 4.19 Nilai <i>R-Square</i> dan <i>R-Square Adjusted</i>	68
Tabel 4.20 Nilai <i>Predictive Relevance</i> (Q2)	70
Tabel 4. 21 Hasil Uji Hipotesis <i>Path Coefficients</i>	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan Transaksi QRIS.....	2
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	28
Gambar 4. 1 Nilai <i>Factor Loadings</i>	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian.....	98
Lampiran 2: Rekapitulasi Data Responden.....	104
Lampiran 3: Hasil Tanggapan Responden	106
Lampiran 4: Hasil Olah Data (Output SmartPLS 4).....	110

DETERMINAN PENGGUNAAN *CONTACTLESS FINANCIAL SERVICES* DENGAN MENGGUNAKAN *EXTENDED UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY (UTAUT) MODEL* PADA GENERASI Z

Mayzura Rahma Aulia Putri

ABSTRAK

Perkembangan teknologi keuangan yang semakin pesat telah mendorong perubahan signifikan dalam metode pembayaran, khususnya melalui peningkatan penggunaan *contactless financial services*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan *contactless financial services* pada Generasi Z di Indonesia dengan menggunakan *Extended Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT) Model*. Faktor-faktor yang digunakan meliputi *effort expectancy*, *performance expectancy*, *social influence*, *perceived risk*, *perceived advantage*, *trust*, *behavioral intention*, dan *use behavior*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sumber data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Populasi penelitian adalah Generasi Z di Indonesia. Jumlah sampel ditentukan berdasarkan rumus Hair et al. (2021) dan disertai beberapa kriteria penyaringan responden untuk memastikan kesesuaian dengan fokus penelitian, sehingga diperoleh sebanyak 146 responden yang memenuhi kriteria untuk dianalisis. Teknik analisis data dilakukan menggunakan metode *Partial Least Squares Structural Equation Medeling (PLS-SEM)* dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS4.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *effort expectancy*, *performance expectancy*, *social influence*, dan *perceived advantage* berpengaruh terhadap *behavioral intention* penggunaan *contactless financial services*. Sementara itu, *perceived risk* tidak berpengaruh terhadap *behavioral intention*. *Performance expectancy* berpengaruh terhadap *trust* penggunaan *contactless financial services*, sedangkan *social influence* dan *perceived risk* tidak berpengaruh terhadap *trust*. *Trust* tidak berpengaruh terhadap *behavioral intention* penggunaan *contactless financial services*. *Behavioral intention* mampu memengaruhi *use behavior* Generasi Z untuk menggunakan *contactless financial services*.

Kata Kunci: *Contactless Financial Services*, UTAUT, Generasi Z