



e-ISSN: 2654-8488

Jurnal Riset Akuntansi Aksioma

<https://aksioma.unram.ac.id>
Vol. 25 No. 1, Juni 2026



PENGARUH *PERFORMANCE EXPECTANCY*, *EFFORT EXPECTANCY*, *PERCEIVED SECURITY* PADA SISTEM PEMBAYARAN ELEKTRONIK TERHADAP KESEJAHTERAAN JURU PARKIR

Axel Martien Atmojo¹, Nina Karina Karim²

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mataram, Indonesia,
a1c021180@student.unram.ac.id

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mataram, Indonesia,
ninakarim@unram.ac.id

Riwayat Artikel:

Received: 30 Mei 2026

Revised: -

Accepted: 27 Juni 2026

Published: 30 Juni 2026

Corresponding Author:

Nama: Nina Karina Karim

Email: ninakarim@unram.ac.id

DOI: 10.29303/aksioma.v25i1.592

© 2026 The Authors. This open access article is distributed under a (CC-BY License)



Abstract: *This study aims to analyze the influence of performance expectancy, effort expectancy, and perceived security of the electronic payment system on the welfare of parking attendants in Mataram City. Employing an associative quantitative approach, this research collected primary data through a questionnaire distributed to 99 officially registered parking attendants in Mataram City. The study's population consists of active parking attendants registered with the Parking Attendant Information System (SIJUKIR), and a purposive sampling technique was used for sample selection. The collected data was then analyzed using multiple linear regression. The research findings indicate that the performance expectancy variable has a positive and significant influence on the welfare of parking attendants. Conversely, the effort expectancy and perceived security variables were found to have no significant relationship with the welfare of parking attendants. This study concludes that the perceived ease and benefits of technology use can improve welfare, but the factors of technological ease and security alone are insufficient if not supported by adequate external conditions.*

Keywords: *effort expectancy; electronic payment system; parking attendants; perceived security; performance expectancy; welfare*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *perceived security* pada sistem pembayaran elektronik terhadap kesejahteraan juru parkir di Kota Mataram. Menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif, penelitian ini mengumpulkan data primer melalui kuesioner yang disebarikan kepada 99 juru parkir resmi di Kota Mataram. Populasi penelitian adalah juru parkir aktif yang terdaftar di

Sistem Informasi Juru Parkir (SIJUKIR), sementara teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan metode regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *performance expectancy* terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kesejahteraan juru parkir. Sebaliknya, variabel *effort expectancy* dan *perceived security* tidak terbukti memiliki hubungan yang signifikan terhadap kesejahteraan juru parkir. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kemudahan dan manfaat yang dirasakan dalam penggunaan teknologi dapat meningkatkan kesejahteraan, tetapi faktor kemudahan dan keamanan teknologi tidak cukup jika tidak didukung oleh kondisi eksternal yang memadai.

Kata kunci : *effort expectancy; juru parkir; kesejahteraan; pembayaran parkir elektronik; perceived security; performance expectancy*

PENDAHULUAN

Masalah perparkiran merupakan polemik di Indonesia yang disebabkan oleh meningkatnya jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya (Safitri et al., 2024). Menurut CNN Indonesia dalam publikasinya di cnnindonesia.com, Indonesia adalah negara dengan jumlah penduduk sebanyak 283 juta jiwa yang merupakan peringkat empat dunia. Masih dari CNN, saat ini tercatat penduduk yang memiliki kendaraan bermotor sebanyak 164 juta unit per Agustus 2024. Sebagian besar kendaraan tersebut adalah sepeda motor yang mewakili lebih dari 83% total penduduk. CNN mengutip data Korlantas Polri, menyebutkan total populasi kendaraan di Indonesia mencapai 164.136.793 unit. Peningkatan ini juga terjadi di Kota Mataram, yang merupakan ibu kota Provinsi Nusa Tenggara Barat dengan jumlah penduduk tercatat sebanyak 448.775 jiwa di tahun 2025. Seiring dengan pertumbuhan penduduk, kebutuhan akan sarana dan prasarana transportasi semakin meningkat, yang mengakibatkan tingginya arus kendaraan di jalan raya (Calcabilla & Dyastari, 2023). Peningkatan kebutuhan jasa layanan parkir ini pada akhirnya memengaruhi kesejahteraan juru parkir di Kota Mataram (Suriyani & Effendy, 2023).

Dinas Perhubungan Kota Mataram telah menerapkan Sistem Informasi Juru Parkir (SIJUKIR) pada akhir tahun 2020. SIJUKIR adalah platform yang digunakan untuk mencatat dan mengelola data juru parkir serta transaksi QRIS (Karim et al., 2025). Implementasi SIJUKIR ini diharapkan dapat membantu proses pelayanan parkir dan meningkatkan kesejahteraan juru parkir. Namun, pada praktiknya, sistem perparkiran saat ini masih belum optimal dalam menciptakan kesejahteraan bagi juru parkir (Calcabilla et al., 2023).

Ketidakoptimalan ini disebabkan oleh beberapa faktor. Salah satunya adalah kurangnya *effort expectancy* atau tingkat kemudahan yang dirasakan oleh pengguna terhadap sistem yang digunakan. Meskipun pembayaran elektronik melalui SIJUKIR bertujuan untuk mempermudah transaksi, juru parkir dan pengguna mengeluhkan proses transaksi yang terlalu sulit. Hal ini menjadi kendala baik bagi pengguna jasa parkir maupun juru parkir saat menyetero retribusi (Sukaris et al., 2021).

Muncul pula keraguan terhadap *performance expectancy* karena beberapa juru parkir kesulitan untuk mencapai target setoran retribusi yang telah ditetapkan. Selain itu, ada dugaan bahwa sistem pembayaran parkir elektronik ini kurang aman (*perceived security*) (Weerasinghe, 2022). Kondisi ini berpotensi memengaruhi kesejahteraan juru parkir karena adanya perubahan pola pendapatan. Mereka kini harus menunggu dua

minggu untuk menerima bagi hasil, dan dibebani biaya tambahan seperti kepemilikan perangkat Android dan kuota internet (Karim et al., 2025).

Penelitian terdahulu yang relevan menunjukkan hasil yang bervariasi. Penelitian oleh Weerasinghe (2022), Do et al (2020), dan Islam et al (2024) menemukan bahwa *performance expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap adopsi sistem pembayaran elektronik. Sebaliknya, Mulyati & Putra (2025), Mulyati et al (2023), dan Dzakiyyah & Nugraha (2023) menunjukkan pengaruh negatif dari *performance expectancy* terhadap adopsi sistem pembayaran elektronik.

Terkait *effort expectancy*, penelitian oleh Suyanto et al (2024), Audriyani & Meiranto (2023), dan Rizkalla et al (2024) menemukan bahwa variabel ini berpengaruh positif terhadap niat penggunaan. Di sisi lain, Sukaris et al (2021) dan Widayani (2022) menemukan pengaruh negatif terhadap niat penggunaan. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada perdebatan mengenai hubungan variabel ini dengan niat penggunaan atau perilaku penggunaan.

Mengenai *perceived security*, penelitian yang dilakukan oleh Weerasinghe (2022) dan Ariningsih et al (2022) menemukan bahwa variabel ini berpengaruh positif terhadap sistem pembayaran elektronik. Namun, penelitian oleh Nguyen et al (2021) dan Widodo & Putri (2021) menunjukkan bahwa *perceived security* berpengaruh negatif terhadap niat penggunaan berkelanjutan. Hal ini mencerminkan kompleksitas faktor-faktor yang memengaruhi persepsi pengguna terhadap keamanan sistem.

Penelitian ini menggunakan teori *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang dikemukakan oleh Venkatesh dalam Venkatesh et al (2003) sebagai dasar penelitian. Model UTAUT adalah model yang dikembangkan untuk memahami bagaimana pengguna teknologi informasi menerima dan menggunakan teknologi. UTAUT sendiri digunakan pada penelitian sejenis antara lain oleh Rizkalla et al (2024), Anggraeni et al (2024), Suyanto et al (2024), Samudera et al (2024), Saputri (2022), Weerasinghe (2022), dan Sukaris et al (2021). Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *perceived security* terhadap kesejahteraan juru parkir.

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology didefinisikan sebagai suatu model yang digunakan untuk memprediksi niat konsumen dalam menggunakan suatu sistem teknologi dan perilaku penggunaan dari niat seseorang dalam menggunakan teknologi (Venkatesh et al., 2003). Model UTAUT memiliki empat variabel yang memengaruhi pengguna secara signifikan yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating condition* (Venkatesh et al., 2003). Perilaku dan faktor yang menentukan niat untuk mengadopsi suatu teknologi adalah *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *perceived risk*, and *perceived cost* (Abrahão et al., 2016). Selain itu, UTAUT juga mengidentifikasi empat variabel moderasi yang memengaruhi hubungan antara konstruk utama dan niat/perilaku pengguna, yaitu jenis kelamin, usia, pengalaman, dan kondisi sukarela penggunaan atau *voluntariness of use* (Malaquias & Hwang, 2016).

Dalam konteks sistem pembayaran parkir elektronik seperti SIJUKIR, UTAUT berfungsi sebagai alat untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kesejahteraan seperti *performance expectancy* yang mengukur tingkat keyakinan suatu individu bahwa menggunakan suatu sistem dapat meningkatkan kinerja mereka dan *effort expectancy* yang mengukur seberapa besar usaha yang dikeluarkan untuk mempelajari dan menggunakan suatu sistem (Hsu et al., 2021). Selain itu, digunakan juga *perceived security* untuk mengukur tingkat keyakinan tingkat keyakinan menggunakan sistem dari sisi keamanan dan terlindunginya dari ancaman penyalahgunaan (Weerasinghe, 2022).

Ekspektasi kinerja mengacu pada manfaat sistem bagi pemakainya. Dengan melihat keuntungan yang dihasilkan dari pemanfaatan sistem teknologi oleh pengguna

untuk meningkatkan kinerja mereka pengguna memiliki keinginan untuk memanfaatkan sistem teknologi secara terus menerus (Christiono, 2018). Apabila sistem teknologi membantu dalam meningkatkan kinerja maka keuntungan yang didapatkan cenderung akan lebih besar sehingga kesejahteraan juga akan ikut meningkat. Penelitian ini serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Weerasinghe (2022) dan Christiono (2018) yang menemukan bahwa *performance expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *acceptance of electronic payment system*, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Wibowo et al (2019) menunjukkan pengaruh negatif terhadap *acceptance of electronic payment system*. Berdasarkan uraian tersebut peneliti merumuskan hipotesis pertama bahwa: *Performance expectancy* berpengaruh terhadap kesejahteraan juru parkir.

Effort expectancy mengacu pada niat untuk menggunakan sistem teknologi yang memudahkan mereka untuk menyediakan keuntungan maksimal yang ditawarkan dari penggunaan sistem teknologi (Rizkalla et al., 2024). Jika penggunaan suatu sistem mudah dipahami dan tidak memerlukan keahlian khusus maka *effort expectancy* semakin tinggi (Junadi & Sfenrianto, 2015). Jadi, jika penggunaan sistem dinilai mudah dan tidak memerlukan keahlian khusus maka keuntungan yang ditawarkan oleh kemudahan tersebut akan meningkat dan mempengaruhi kesejahteraan pengguna sistem teknologi. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Suyanto et al (2024) dan Rizkalla et al (2024) yang berpengaruh terhadap *behavior to use* sedangkan pada penelitian Sukaris et al (2021) berpengaruh negatif terhadap *behavior to use*. Berdasarkan uraian tersebut peneliti merumuskan hipotesis kedua: *Effort expectancy* berpengaruh terhadap kesejahteraan juru parkir.

Perceived security mengacu pada pencegahan segala bentuk ancaman dalam transaksi elektronik (Alomar et al., 2019). Salah satu faktor utama yang mempengaruhi tingkat jumlah penggunaan transaksi elektronik adalah terjaminnya keamanan dalam transaksi (Collins, 2010). Apabila keamanan transaksi terjamin, hal ini akan membuat pendapatan dari transaksi sistem elektronik tetap aman dan tidak mengurangi kesejahteraan dari pengguna. Pada Penelitian yang dilakukan oleh Weerasinghe (2022) ditemukan bahwa *perceived security* berpengaruh positif terhadap EPS, dan Nguyen et al (2021) berpengaruh negatif terhadap *continuous intention to use*. Berdasarkan uraian tersebut peneliti merumuskan hipotesis ketiga: *Perceived security* berpengaruh terhadap kesejahteraan juru parkir.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif, bertujuan untuk menguji pengaruh variabel independen (*Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, dan *Perceived Security*) terhadap variabel dependen (Kesejahteraan Juru Parkir). Lokasi penelitian dilakukan pada titik-titik parkir resmi di Kota Mataram yang telah menerapkan penyetoran retribusi melalui sistem elektronik SIJUKIR. Populasi penelitian adalah seluruh juru parkir aktif yang terdaftar resmi di SIJUKIR, dengan sampel sebanyak 99 responden yang diambil melalui teknik purposive sampling. Data primer dikumpulkan menggunakan kuesioner yang disebarluaskan secara *offline* dengan menggunakan Skala Guttman, di mana jawaban diberi nilai 1 untuk "Iya" dan 0 untuk "Tidak". Teknik analisis data yang digunakan meliputi Analisis Statistik Deskriptif, Uji Kualitas Data (Validitas dan Reliabilitas), Uji Asumsi Klasik (Normalitas, Multikolinearitas, dan Heteroskedastisitas), dan Uji Hipotesis (Analisis Regresi Linear Berganda, Uji Koefisien Determinasi, dan Uji Parsial).

Variabel kesejahteraan (Y) didefinisikan sebagai kondisi di mana kebutuhan terpenuhi, masalah sosial terkelola dengan baik, dan kesempatan sosial dapat dimaksimalkan (Midgley, 1999). Kesejahteraan akan diukur dengan indikator sebagai

berikut: 1) Penetapan target setoran dan bagi hasil yang adil; 2) Keuangan stabil; 3) Beban biaya tambahan; 4) Penghasilan cukup untuk kebutuhan pokok.

Performance Expectancy (X1) didefinisikan sebagai keyakinan atau persepsi individu bahwa menggunakan suatu sistem akan meningkatkan kinerja atau manfaat dalam pekerjaan mereka (Venkatesh et al., 2003) dan akan diukur berdasarkan pendapat juru parkir tentang: 1) Manfaat; 2) Peningkatan performa untuk mencapai target; 3) Peningkatan pendapatan bulanan; 4) Produktivitas (hemat waktu transaksi); 5) Akurasi pencatatan transaksi.

Effort Expectancy (X2) dalam penelitian ini didefinisikan sebagai salah satu konstruk dalam model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang dikemukakan oleh Venkatesh et al (2003) dan akan diukur melalui pendapat juru parkir terkait penggunaan sistem pemungutan dan penyetoran retribusi parkir apakah: 1) Mudah dipelajari; 2) Mudah digunakan hingga menjadi terampil; 3) Penggunaannya tidak menimbulkan stres; 4) Alat transaksi (*smartphone*) mudah didapatkan; 5) Nyaman digunakan tanpa bantuan orang lain.

Zhang et al (2019) mendefinisikan *perceived security* sebagai penilaian keamanan yang dirasakan oleh konsumen. Dalam penelitian ini, variabel *perceived security* (X3) akan diukur berdasarkan persepsi juru parkir mengenai aspek berikut pada sistem pemungutan dan penyetoran retribusi parkir elektronik: 1) Keamanan transaksi terhadap ancaman *cybercrime*; 2) Rendahnya kemungkinan kehilangan saldo; 3) Aman dari potensi kecurangan; 4) Akuntabilitas laporan; 5) Transparansi riwayat transaksi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 99 responden juru parkir resmi di Kota Mataram yang terdaftar pada SIJUKIR. Karakteristik responden yang dikumpulkan meliputi jenis kelamin, waktu bekerja, umur, jabatan, status pernikahan, pekerjaan istri, jumlah anak, dan jumlah utang, yang dirangkum dalam Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Kategori	Frekuensi (N)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	94	94.9
	Perempuan	5	5.1
Waktu Bekerja	Pagi (04.00-10.00)	91	91.9
	Siang (11.00-17.00)	98	99.0
	Malam (18.00-03.00)	27	27.3
Umur	20 - 35 tahun	32	32.3
	36 - 50 tahun	39	39.4
	> 50 tahun	28	28.3
Jabatan	Juru parkir utama	52	52.5
	Juru parkir pembantu	47	47.5
Status Pernikahan	Sudah menikah	83	83.8
	Belum menikah	16	16.2
Pekerjaan Istri (khusus yang menikah)	Bekerja	24	31.2
	Tidak bekerja	53	68.8
Jumlah Anak (khusus yang menikah)	1 - 2 anak	39	52.0
	3 - 5 anak	36	48.0

Utang	Punya	39	39.4
	Tidak punya	60	60.6

Sumber: Kuesioner penelitian, 2025

Dominasi responden usia paruh baya (36-50 tahun, 39.4%) dan status menikah (83.8%), di mana mayoritas istri mereka (68.8%) tidak bekerja, menunjukkan bahwa subjek penelitian ini sangat rentan terhadap perubahan stabilitas finansial. Kewajiban menunggu bagi hasil selama dua minggu, serta beban biaya tambahan dari adopsi teknologi, dapat secara signifikan menciptakan risiko likuiditas bagi rumah tangga juru parkir yang sangat bergantung pada pendapatan harian.

Tabel 2. Analisis Statistik Deskriptif

	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
<i>Performance Expectancy (X1)</i>	99	0	5	2,16	1,299
<i>Effort Expectancy (X2)</i>	99	0	5	3,19	2,284
<i>Perceived Security (X3)</i>	99	0	5	3,8	2,138
<i>Kesejahteraan (Y)</i>	99	0	5	0,86	1,83
<i>Valid N (listwise)</i>	99				

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2025

Data menunjukkan bahwa variabel Kesejahteraan memiliki nilai rata-rata yang sangat rendah (0.86), mengonfirmasi krisis kesejahteraan yang dirasakan responden, di mana lebih dari 80% merasa tidak sejahtera. Dari variabel independen, *Perceived Security* memiliki skor rata-rata tertinggi (3.80), yang menunjukkan bahwa secara umum, responden merasa sistem ini aman dari ancaman siber. Namun, variabel *Effort Expectancy* menunjukkan standar deviasi tertinggi (2.284), menandakan adanya keragaman persepsi yang sangat besar terkait kemudahan penggunaan sistem; meskipun secara teknis mungkin mudah, faktor eksternal (seperti ketersediaan perangkat *smartphone* dan biaya tambahan untuk melakukan *top-up*, yang secara efektif meningkatkan "usaha" yang dibutuhkan di luar kemudahan teknis sistem itu sendiri.

Uji validitas yang dilakukan dengan menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* untuk jumlah sampel (N) sebanyak 99 dan tingkat signifikansi (α) 0.05, menghasilkan nilai 0,196. Berdasarkan hasil uji validitas diperoleh nilai r hitung pada masing masing instrument *performance expectancy* (X1), *effort expectancy* (X2), *perceived security* (X3), dan kesejahteraan (Y) lebih besar dari nilai kritis pada tabel 0,196 maka dapat disimpulkan bahwa seluruh instrument variabel tersebut valid.

Uji reliabilitas dengan menggunakan Cornbach Alpha menghasilkan nilai Cornbach Alpha variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, *perceived security*, dan kesejahteraan sebesar $0,942 > 0,600$. Hal ini menunjukkan bahwa kuisisioner yang digunakan dinyatakan reliabel.

Uji normalitas menggunakan *Kolmogorov Smirnov* menghasilkan nilai sebesar $0,001 < 0,05$ hal ini menunjukkan bahwa data bervariasi dan tidak berdistribusi normal. Akan tetapi, nilai sampel yang diamati berjumlah lebih dari 30 sehingga kriteria normalitas bisa diabaikan.

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas, nilai tolerance variabel *performance expectancy* (X1) = $0,388 > 0,10$; *effort expectancy* (X2) = $0,44 > 0,10$ dan *perceived security* (Y) = $0,595 > 0,10$ yang berarti ada korelasi antara variabel independen. Hasil perhitungan nilai *variance inflation factor* (VIF) variabel *performance expectancy* (X1) = $2,578 < 10$; *effort expectancy* (X2) = $2,272 < 10$ dan *perceived security* (Y) = $1,681 < 10$ karena nilai VIF kurang dari 10 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas pada variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *perceived security*.

Hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji glejser menunjukkan bahwa nilai signifikansi pada variabel *performance expectancy* > 0,05 sedangkan pada variabel *effort expectancy* dan *perceived security* < 0,05. Oleh karena itu dapat dinyatakan hanya variabel *performance expectancy* saja yang mengalami heteroskedastisitas.

Tabel 3. Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T
		B	Std. Error	Beta	
	(Constant)	0,208	0,208		1.000
H1	<i>Performance Expectancy</i>	0,473	0,119	0,547	3,97
H2	<i>Effort Expectancy</i>	-0,51	0,064	-0,104	0,803
H3	<i>Perceived Security</i>	0,057	0,058	0,109	0,982

a. Dependent Variable: Abs_RES

Sumber: Data yang penelitian, diolah dengan IBM SPSS

Uji hipotesis dilakukan menggunakan analisis regresi linear berganda. Persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = -0,211 + 0,563 - 0,073 + 0,0236$. Koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, dan *Perceived Security* secara simultan hanya mampu menjelaskan 9,8% variasi variabel Kesejahteraan. Angka yang rendah ini mengindikasikan bahwa 90,2% variasi tingkat kesejahteraan juru parkir dipengaruhi oleh variabel lain di luar model ini, seperti faktor sosial, regulasi, dan kondisi memfasilitasi (*facilitating conditions*) yang tidak diteliti.

Tabel 4. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.354 ^a	.125	.098	1738
a. Predictors: (constant), <i>Performance Expectancy</i>, <i>Effort Expectancy</i>, <i>Perceived Security</i>				

b. Dependent Variable: Kesejahteraan

Sumber: Data penelitian yang diolah dengan IBM SPSS

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai R Square sebesar 0,098 atau 9,8%. Hal ini menunjukkan bahwa 9,8% kesejahteraan dipengaruhi oleh *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, dan *Perceived Security*. Sedangkan 90,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, variabel *performance expectancy* terbukti memiliki hubungan yang searah dan signifikan dengan kesejahteraan juru parkir (Sig. 0,011 < 0,05). Temuan ini menegaskan bahwa keyakinan juru parkir terhadap manfaat fungsional sistem pembayaran elektronik merupakan faktor penting yang dapat meningkatkan persepsi kesejahteraan mereka. Hasil ini sejalan dengan analisis deskriptif, di mana mayoritas responden merasa sistem ini bermanfaat dalam

menghemat waktu transaksi dan meningkatkan akurasi pencatatan. Meskipun manfaat tersebut tidak secara langsung meningkatkan pendapatan bulanan, efisiensi dan kemudahan operasional yang dirasakan tampaknya memberikan kontribusi positif terhadap kondisi kerja mereka. Ketika pekerjaan menjadi lebih efisien dan terukur, hal tersebut dapat mengurangi beban kerja dan meningkatkan kepuasan, yang merupakan komponen penting dari kesejahteraan.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa *effort expectancy* tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan kesejahteraan juru parkir (Sig. 0,531 > 0,05). Artinya, tingkat kemudahan dalam mempelajari dan mengoperasikan sistem pembayaran elektronik tidak terbukti menjadi faktor yang menentukan dalam meningkatkan atau menurunkan kesejahteraan juru parkir dalam penelitian ini. Meskipun analisis deskriptif menunjukkan bahwa responden merasa sistem ini mudah dipelajari dan dioperasikan, temuan ini tidak serta-merta meningkatkan kesejahteraan mereka. Tidak terpengaruhnya kesejahteraan kemungkinan disebabkan oleh adanya kendala eksternal yang membuat "usaha" (*effort*) secara keseluruhan terasa lebih besar. Seperti yang teridentifikasi dalam penelitian, adanya kesulitan dalam kepemilikan perangkat *smartphone* dan biaya tambahan untuk transaksi menjadi beban yang pada akhirnya dapat mengurangi pendapatan bersih. Usaha dan biaya tambahan inilah yang diduga meniadakan dampak positif dari kemudahan penggunaan sistem, sehingga hubungannya dengan kesejahteraan menjadi tidak signifikan.

Pengujian hipotesis juga menunjukkan bahwa *perceived security* tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan kesejahteraan juru parkir (Sig. 0,832 > 0,05). Walaupun hubungannya searah, namun pengaruhnya sangat lemah sehingga tidak dapat dianggap sebagai faktor penentu kesejahteraan. Temuan ini menyajikan gambaran yang menarik. Di satu sisi, analisis deskriptif menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa aman dari segi keamanan transaksi dan risiko kehilangan saldo. Namun, di sisi lain, terdapat keraguan yang cukup signifikan (24,2%) terhadap akuntabilitas dan transparansi sistem, terutama karena data yang jarang diperbarui seperti catatan utang dari lokasi parkir lama. Kekhawatiran terhadap keakuratan data administratif ini tampaknya menciptakan rasa was-was finansial yang menutupi rasa aman dari penipuan. Akibatnya, meskipun sistem dianggap aman dari kejahatan siber, masalah internal pada keandalan data membuat persepsi keamanan secara keseluruhan tidak cukup kuat untuk memberikan dampak signifikan pada kesejahteraan mereka.

SIMPULAN

Penelitian ini menemukan bahwa dalam lingkup sistem pembayaran parkir elektronik yang diterapkan oleh pemerintah kota Mataram, *performance expectancy* terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kesejahteraan juru parkir di kota Mataram. Hal ini menunjukkan bahwa manfaat fungsional sistem (seperti efisiensi waktu dan akurasi transaksi) dihargai dan berkontribusi pada persepsi kesejahteraan, meskipun manfaat finansial langsung (peningkatan pendapatan) masih minimal. Berikutnya, *effort expectancy* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kesejahteraan juru parkir. Kemudahan teknis penggunaan sistem dinilai tidak cukup untuk meningkatkan kesejahteraan karena dampaknya terhapus oleh adanya beban biaya tambahan (perangkat, kuota, *top-up*) dan kendala operasional eksternal yang harus ditanggung oleh juru parkir. Selanjutnya, *perceived security* juga tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kesejahteraan juru parkir. Meskipun sistem dianggap aman dari ancaman siber, keraguan terhadap akuntabilitas data administratif dan risiko likuiditas akibat mekanisme bagi hasil yang tertunda meniadakan potensi dampak positif dari faktor keamanan ini.

Sejak diterapkan, sistem pembayaran dan penyetoran retribusi parkir elektronik ini terus mengalami penyesuaian. Pada saat penelitian, retribusi parkir yang diterima oleh

pemerintah kota Mataram berasal dari penyetoran oleh juru parkir yang besarnya ditentukan oleh target yang ditetapkan oleh dinas perhubungan yang ditetapkan berdasarkan hasil uji petik terhadap potensi pendapatan retribusi parkir di area tersebut. Nilai rata-rata persepsi juru parkir terhadap kesejahteraan mereka yang sangat rendah (0,86) merupakan indikasi bahwa sistem pembayaran ini belum berhasil meningkatkan kesejahteraan juru parkir. Melalui SIJUKIR, Dinas Perhubungan menerapkan program insentif dan bonus bagi juru parkir yang berhasil menyetorkan retribusi di atas target yang ditetapkan. Penelitian selanjutnya dapat memperhitungkan aspek pemberian bonus dan insentif ini untuk menilai kesejahteraan juru parkir.

PENDANAAN

Penelitian ini tidak menerima pendanaan eksternal.

KONFLIK KEPENTINGAN

Penulis menyatakan tidak ada konflik kepentingan dalam semua aspek pada penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Achiriani, M. P. A., & Hasbi, I. (2021). Pengaruh performance expectancy, effort expectancy, social influence, perceived risk, perceived cost terhadap behavioral intention pada pengguna dompet digital Dana Di Indonesia. *eProceedings of Management*, 8(1).
- Alomar, N., Alsaleh, M., & Alarifi, A. (2019). Uncovering the predictors of unsafe computing behaviors in online crowdsourcing contexts. *Computers & Security*, 85, 300-312.
- Anggraeni, E., Normasyhuri, K., & Kurniawan, M. (2024). Continuity Intention Segment Mobile Payments: Review the Immediate Effects of Performance Expectancy and Effort Expectancy. *KnE Social Sciences*.
- Ariningsih, E. P., Wijayanti, W., & Prasaja, M. G. (2022). Intention to Use E-wallet Dilihat dari Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Perceived Security, dan Trust. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 11(2), 227-238.
- Audriyani, F., & Meiranto, W. (2023). Penerapan Model UTAUT 2 Terhadap Niat Penggunaan Electronic Payment Shopeepay Di Kota Semarang. *Diponegoro Journal of Accounting*, 12(3).
- Calcabilla, C., & Dyastari, L. (2023). Efektivitas Penerapan Parkir Elektronik (E-Pakring) Dalam Pengelolaan Parkir Di Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 11(1), 9-17.
- Clarissa Calcabilla, Budiman, & Letizia Dyastari. (2023). Efektivitas Penerapan Parkir Elektronik (E-Pakring) Dalam Pengelolaan Parkir Di Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 11(1), 9-17.
- Christiono, D. I. (2018). Analisis pengaruh performance expectancy dan effort expectancy terhadap behavioral intention pada online marketplace. *Agora*, 6(2), 287-319.
- De Sena Abrahão, R., Moriguchi, S. N., & Andrade, D. F. (2016). Intention of adoption of mobile payment: An analysis in the light of the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). *RAI Revista de administração e inovação*, 13(3), 221-230.
- Do, N., Tham, J., Azam, S., & Khatibia, A. (2020). Analysis of customer behavioral intentions towards mobile payment: Cambodian consumer's perspective. *Accounting*, 6(7), 1391-1402.

- Dzakiyyah, N., & Nugraha, J. (2023). UTAUT Model Analysis on E-Wallet Usage of Vocational School Students. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 11(2), 86-98.
- Hsu, C. C., Sandford, B., Ling, C. J., & Lin, C. T. (2021). Can the unified theory of acceptance and use of technology (utaut) help explain subjective well-being in senior citizens due to gateball participation?. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(17), 9015.
- Islam, M., Tamanna, A. K., & Islam, S. (2024). The path to cashless transaction: A study of user intention and attitudes towards quick response mobile payments. *Heliyon*, 10(15).
- Junadi^a, S. (2015). A model of factors influencing consumer's intention to use e-payment system in Indonesia. *Procedia Computer Science*, 59, 214-220.
- Karim, N. K., Atikah, S., & Lenap, I. P. (2025). Pengaruh Sistem Pembayaran Elektronik terhadap Pendapatan Retribusi Parkir Kota Mataram. *Empiricism Journal*, 6(2), 331-339.
- Malaquias, R. F., & Hwang, Y. (2016). An empirical study on trust in mobile banking: A developing country perspective. *Computers in human behavior*, 54, 453-461.
- Mulyati, Y., Elsandara, Y., & Alfian, A. (2023). Determining factors of e-wallet use behavioral intention: Application and extension of the UTAUT model. *Journal of economics, finance and management studies*, 6(12), 5784-5799.
- Nguyen, D. D., Nguyen, T. D., Nguyen, T. D., & Nguyen, H. V. (2021). Impacts of perceived security and knowledge on continuous intention to use mobile Fintech payment services: An empirical study in Vietnam. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business (JAFEB)*, 8(8), 287-296.
- Putra, Y. B. (2025). Pengaruh Performance Expectancy Dan Effort Expectancy Terhadap Behavioral Intention Dengan Satisfaction Sebagai Variabel Mediasi Pada Penggunaan Layanan E-Wallet Di Kota Padang. *Jurnal Penelitian Dan Pengkajian Ilmiah Sosial Budaya*, 4(1), 22-35.
- Rizkalla, N., Tannady, H., & Bernando, R. (2023). Analysis of the influence of performance expectancy, effort expectancy, social influence, and attitude toward behavior on intention to adopt live. on. *Multidisciplinary Reviews*, 6.
- Safitri, L. A., Avisena, M. A., Tribuana, A. A., & Tukiman, T. (2024). Implementasi Kebijakan Pembayaran Parkir Via QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) Oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya Dalam Rangka Memberikan Kemudahan Bagi Masyarakat di Kota Surabaya. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(3), 13840-13854.
- Samudera, M., Lestari, E. D., & Kurniasari, F. (2024). Analysis of the effect of effort expectancy, social influence, hedonic motivation, price value, habit, and flow on MMORPG's intention to play. *Environment-Behaviour Proceedings Journal*, 9(SI19), 67-72.
- Sukaris, S., Renedi, W., Rizqi, M. A., & Pristyadi, B. (2021, February). Usage behavior on digital wallet: perspective of the theory of unification of acceptance and use of technology models. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 1764, No. 1, p. 012071). IOP Publishing.
- Suriyani, Y. I., & Effendy, L. (2023). Peran Penggunaan QRIS Dalam Memoderasi Pengaruh Sistem Penyetoran Retribusi Parkir Terhadap Kepatuhan Pemungut Retribusi. *Jurnal Akuntansi Manado (JAIM)*, 511-524.
- Suyanto, M. A., Dewi, L. K. C., Dharmawan, D., Suhardi, D., & Ekasari, S. (2024). Analysis of the influence of behavior intention, technology effort expectancy and digitalization performance expectancy on behavior to use of qris users in small medium enterprises sector. *Jurnal Informasi dan Teknologi*, 57-63.

- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS quarterly*, 425-478.
- Weerasinghe, D. D. G. R. (2022, May). Factors Influencing on the Acceptance of Electronic Payment Systems in Sri Lanka. In *Proceedings of 13th International Conference on Business & Information (ICBI)*.
- Wibowo, A. H., Mursityo, Y. T., & Herlambang, A. D. (2019). Pengaruh performance expectancy, effort expectancy dan social influence terhadap behavioral intention dalam implementasi aplikasi SIMPG PT Perkebunan Nusantara XI Surabaya. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 3(9), 9047-9053.
- Widayani, A., & Rachmawati, I. (2022). Adoption of mobile payment approach extended the UTAUT 2. *Relevance: Journal of Management and Business*, 4(2), 156-175.
- Widodo, T., & Putri, S. F. (2021). Analisis Minat Penggunaan Dompot Digital LinkAja dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) di Bandung. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 12(2), 134–145.