

Pengaruh Faktor-Faktor UMEGA terhadap Niat Verifikasi Aplikasi Tangerang LIVE melalui Sikap dengan eWOM sebagai Variabel Moderasi

Bintang Ramasalsa Indrabudi

ABSTRAK

Tingginya jumlah unduhan aplikasi Tangerang LIVE yang belum sebanding dengan jumlah pengguna terverifikasi menunjukkan adanya keraguan pengguna dalam menyerahkan informasi pribadi pada proses verifikasi akun. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi niat pengguna dalam melakukan verifikasi akun dengan menggunakan *Unified Model of Electronic Government Adoption* (UMEGA), dengan Sikap sebagai variabel mediasi dan *Electronic Word of Mouth* (eWOM) sebagai variabel moderasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatif melalui survei kuesioner terhadap 270 pengguna aplikasi Tangerang LIVE yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dianalisis menggunakan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan perangkat lunak SmartPLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ekspektasi Kinerja dan Ekspektasi Usaha berpengaruh positif dan signifikan terhadap Sikap, sedangkan Persepsi Risiko berpengaruh negatif dan signifikan. Sebaliknya, Pengaruh Sosial tidak berpengaruh signifikan terhadap Sikap, sementara Kondisi yang Memfasilitasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Niat Verifikasi. Selanjutnya, Sikap terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Verifikasi. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa eWOM secara signifikan memoderasi dan memperlemah hubungan antara Sikap dan Niat Verifikasi. Temuan ini menunjukkan bahwa informasi atau ulasan negatif secara daring dapat menurunkan niat pengguna untuk melakukan verifikasi meskipun pengguna telah memiliki sikap yang positif terhadap aplikasi. Penelitian ini memperluas penerapan UMEGA dalam konteks verifikasi akun serta memberikan implikasi praktis bagi peningkatan adopsi layanan digital pemerintah daerah.

Kata Kunci: UMEGA, *E-Government*, Aplikasi Pemerintah, Niat Verifikasi, Sikap, eWOM.

The Influence of UMEGA Factors on Verification Intention for the Tangerang LIVE Application through Attitude with eWOM as a Moderating Variable

Bintang Ramasalsa Indrabudi

ABSTRACT

The high number of Tangerang LIVE application downloads, which is not proportional to the number of verified users, indicates users' hesitation in submitting personal information during the account verification process. This study aims to analyze the factors influencing users' intention to verify their accounts using the Unified Model of Electronic Government Adoption (UMEGA), with Attitude as a mediating variable and Electronic Word of Mouth (eWOM) as a moderating variable. This study employed an explanatory quantitative approach through a questionnaire survey involving 270 users of the Tangerang LIVE application selected using purposive sampling. Data were analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with SmartPLS 4.0 software. The results show that Performance Expectancy and Effort Expectancy have significant positive effects on Attitude, while Perceived Risk has a significant negative effect. In contrast, Social Influence does not significantly affect Attitude, and Facilitating Conditions do not significantly affect Verification Intention. Furthermore, Attitude has a significant positive effect on Verification Intention. The findings also reveal that eWOM significantly moderates and weakens the relationship between Attitude and Verification Intention. This indicates that negative online information or reviews may reduce users' intention to verify their accounts despite their positive attitude toward the application. This study extends the application of UMEGA in the context of account verification and provides practical implications for improving the adoption of local government digital services.

Keywords: *UMEGA, E-Government, Government Application, Verification Intention, Attitude, eWOM.*