

**ANALISA PENERIMAAN TEKNOLOGI E-WALLET GOPAY
DENGAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

Nurafifah Handayani

11220779

**UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI**

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Nusa Mandiri

JAKARTA

2024

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam kepada Allah S.W.T, dengan telah diselesaikannya skripsi ini penulis mempersembahkannya kepada:

1. Keluarga besar penulis yang telah senantiasa membantu menyelesaikan skripsi ini dengan dukungan dan doanya.
2. Teman-teman penulis baik itu teman kuliah seangkatan, adik kelas, maupun kakak kelas pada Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri.



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nurafifah Handayani
NIM : 11220779
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang telah saya buat dengan judul "**Analisa Penerimaan Teknologi E-Wallet Gopay Dengan Technology Acceptance Model (TAM)**", adalah asli (orisinal) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Skripsi yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari Universitas Nusa Mandiri dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Jakarta

Tanggal : 05 Januari 2024

Yang menyatakan,



The image shows a red official stamp of Universitas Nusa Mandiri. The stamp contains the text 'UNIVERSITAS NUSA MANDIRI' and 'METERAN TEMPER' with a serial number '3A6AKX539274222'. A handwritten signature in blue ink is written over the stamp.

Nurafifah Handayani

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Nurafifah Handayani
NIM : 11220779
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak Universitas Nusa Mandiri, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalti-Free Right) atas karya ilmiah kami yang berjudul: "**Analisa Penerimaan Teknologi E-Wallet Gopay Dengan Technology Acceptance Model (TAM)**", beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini kepada pihak Universitas Nusa Mandiri berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (database), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Nusa Mandiri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Tanggal : 05 Januari 2024

Yang menyatakan,

Nurafifah Handayani

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Nurafifah Handayani
NIM : 11220779
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Analisa Penerimaan Teknologi E-Wallet Gopay dengan
Technology Acceptance Model (TAM)

Telah dipertahankan pada periode 2023-2 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 17 Januari 2024

PEMBIMBING SKRIPSI

Dosen Pembimbing : Lusa Indah Prahartiwi, M.Kom.



DEWAN PENGUJI

Penguji I : Mohammad Badrul, M.Kom.

Penguji II : Wida Prima Mustika, M.Kom.



PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi yang berjudul “**Analisa Penerimaan Teknologi E-Wallet Gopay Dengan Technology Acceptance Model (TAM)**” adalah hasil karya tulis asli NURAFIFAH HANDAYANI dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

Nama : NURAFIFAH HANDAYANI
Alamat : Pamanukan, Subang
No.Hp : 087779902413
E-mail : 11220779@nusamandiri.ac.id

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan segala Rahim bagi kita semua, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik. Dimana skripsi ini penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul skripsi, yang penulis ambil sebagai berikut **“Analisa Penerimaan Teknologi E-Wallet Gopay Dengan Technology Acceptance Model (TAM)”**.

Tujuan penulisan skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana Universitas Nusa Mandiri. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil penelitian, observasi dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dukungan dari semua pihak, maka penulisan skripsi ini tidak akan lancar. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Nusa Mandiri.
2. Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri.
3. Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri.
4. Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri.
5. Ibu Lusa Indah Prahartiwi, M.Kom, selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
6. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri yang telah memberikan penulis bahan yang diperlukan.
7. Orang Tua Tercinta yang telah memberikan dukungan moral maupun spiritual.
8. Rekan-rekan mahasiswa kelas 11.8A.06.

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehinggalah terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh sekali dari kata sempurna.

Akhirnya penulis berharap semoga penulisan skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membantu, meskipun dalam laporan ini masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun tetap penulis harapkan.



DAFTAR ISI

Lembar Judul Skripsi	i
Lembar Persembahan	ii
Lembar Pernyataan Keaslian Skripsi	iii
Lembar Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah	iv
Lembar Persetujuan dan Pengesahan Skripsi	v
Lembar Pedoman Penggunaan Hak Cipta	vi
Kata Pengantar	vii
Abstrak	ix
Daftar Isi	xi
Daftar Gambar	xiii
Daftar Tabel	xiv
Daftar Lampiran	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Rumusan Masalah	3
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Ruang Lingkup	4
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1. Tinjauan Pustaka	5
2.2. Penelitian Terkait	12
2.3. Tinjauan Organisasi/Objek Penelitian	13
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	17
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	25
BAB V PENUTUP	49
5.1. Kesimpulan	49
5.2. Saran	50

DAFTAR PUSTAKA	51
Daftar Riwayat Hidup	56
Lembar Bimbingan Skripsi	57
Lampiran	58



DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1. Technology Acceptance Model (TAM)	6
Gambar II.2. Software SmartPLS	11
Gambar III.1. Tahapan Penelitian.....	17
Gambar IV.1. Data Demografi Jenis Kelamin.....	25
Gambar IV.2. Data Demografi Status Pekerjaan.....	26
Gambar IV.3. Data Demografi Pendidikan	27
Gambar IV.4. Data Demografi Usia	28
Gambar IV.5. Data Demografi Frekuensi Pemakaian	29
Gambar IV.6. Data Demografi Status Penerimaan.....	30
Gambar IV.7. Tampilan Beranda Gopay	31
Gambar IV.8. Tampilan Menu Transfer	32
Gambar IV.9. Tampilan Menu Pembayaran.....	33
Gambar IV.10. Tampilan Menu Riwayat Transaksi.....	34
Gambar IV.11. Tampilan Menu Pengaturan & Keamanan	35
Gambar IV.12. Model Penelitian Pada SmartPLS 4.....	36
Gambar IV.13. Hasil Analisa Path Coefficient (β).....	42

DAFTAR TABEL

Tabel III.1. Skala Likert.....	19
Tabel IV.1. Hasil Uji Outer Loading	37
Tabel IV.2. Hasil Composite Reliability	38
Tabel IV.3. Hasil Average Variance Extracted (AVE)	38
Tabel IV.4. Hasil Cross Loading	38
Tabel IV.5. Hasil Fornell-Lacker Criterion	39
Tabel IV.6. Gabungan Hasil Nilai Outer Model.....	40
Tabel IV.7. Hasil Path Coefficient (β).....	41
Tabel IV.8. Hasil Uji Coefficient of Determinant	42
Tabel IV.9. Hasil Uji T-test	43
Tabel IV.10. Hasil Effect Size	44
Tabel IV.11. Hasil Predictive Relevance.....	44
Tabel IV.12. Hasil Relative Impact	45
Tabel IV.13. Gabungan Hasil Nilai Inner Model	45

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Lampiran Bukti Hasil Pengecekan Plagiarisme	58
Lampiran B. Lampiran Bukti Submit Artikel Ilmiah	58
Lampiran C. Lampiran Google Form	59
Lampiran D. Lampiran Data Responden	68
Lampiran E. Lampiran Data Kuesioner	71



ABSTRAK

Nurafifah Handayani (11220779), Analisa Penerimaan Teknologi E-Wallet Gopay Dengan Technology Acceptance Model (TAM)

Gopay merupakan aplikasi dompet digital yang sedang banyak digunakan saat ini, dalam beberapa ulasan user mengeluhkan tentang keamanan yang ada dalam aplikasi gopay tersebut. Peneliti juga ingin mengetahui bagaimana status penerimaan teknologi, dan mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan teknologi. Untuk itu peneliti melakukan penelitian menggunakan metode *Technology Acceptance Model (TAM)* untuk mengetahui bagaimana pengguna menerima dan menggunakan sistem atau teknologi informasi, dan telah diuji melalui banyak penelitian. Sebagian besar hasilnya menarik kesimpulan bahwa TAM model penelitian yang baik. Penulis juga menambahkan satu variabel yaitu *Security (SC)* karena keamanan sangat penting untuk kepuasan pengguna dan untuk menjaga privasi pengguna teknologi informasi. Populasi pada penelitian ini yaitu pengguna Gopay, sedangkan untuk pengumpulan *sample* dilakukan secara *purposive sampling*. Peneliti mendapatkan 100 responden dari populasi yang dijadikan sebagai *sampel* untuk penelitian ini. Pengolahan data menggunakan PLS-SEM dengan bantuan SmartPLS versi 4.0.9. Hasil penelitian yang diperoleh dengan menggunakan 6 hipotesis, semuanya berpengaruh signifikan dan diterima.

Kata Kunci: *Technology Acceptance Model, Gopay, PLS-SEM, SmartPLS*



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRACT

Nurafifah Handayani (11220779), Analysis of Gopay E-Wallet Technology Acceptance Using the Technology Acceptance Model (TAM)

Gopay is a digital wallet application that is currently widely used. In several reviews, users have complained about the security in the Gopay application. Researchers also want to know what the status of technology acceptance is, and know what factors influence technology acceptance. For this reason, researchers conducted research using the Technology Acceptance Model (TAM) method to find out how users accept and use information systems or technology, and this has been tested through many studies. Most of the results draw the conclusion that TAM is a good research model. The author also added one variable, namely Security (SC) because security is very important for user satisfaction and for maintaining the privacy of information technology users. The population in this research is Gopay users, while sample collection was carried out using purposive sampling. Researchers obtained 100 respondents from the population as samples for this research. Data processing uses PLS-SEM with the help of SmartPLS version 4.0.9. The research results were obtained using 6 hypotheses, all of which had a significant effect and were accepted.

Key Word: Technology Acceptance Model, Gopay, PLS-SEM, SmartPLS

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. A. Aulifin and A. S. Dewi, "Analisis Penerimaan Pengguna ShopeePay Sebagai Sistem Pembayaran Elektronik Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) di Wilayah Kota Bogor," *J. Ilm. Manajemen, Ekon. Akunt.*, vol. 6, no. 2, pp. 138–152, 2022.
- [2] A. H. Ilman, G. Noviskandariani, and M. Nurjihadi, "Peran teknologi finansial bagi perekonomian negara berkembang," *J. Ekon. Dan Bisnis Indones.*, vol. 4, no. 1, 2019.
- [3] H. Hoetama, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Tingkat Kepercayaan pada Minat Menggunakan Uang Elektronik Gopay." Universitas Matana, 2020.
- [4] Y. D. Rahmawati and R. Yuliana, "Pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, dan persepsi keamanan terhadap keputusan penggunaan e-wallet pada mahasiswa STIE Bank BPD Jateng," *ECONBANK J. Econ. Bank.*, vol. 2, no. 2, pp. 157–168, 2020.
- [5] H. R. Siahaan and C. Budihartanti, "Analisa Penerimaan Pengguna e-wallet Sebagai Transaksi Digital Menggunakan Metode TAM (Technology Acceptance Model)," *J. Comput. Sci. Eng.*, vol. 4, no. 1, pp. 42–49, 2023.
- [6] U. Rahmatika and M. A. Fajar, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Penggunaan Electronic Money: Integrasi Model Tam–Tpb Dengan Perceived Risk," *Nominal Barom. Ris. Akunt. Dan Manaj.*, vol. 8, no. 2, pp. 274–284, 2019.

- [7] A. N. Desnissanty and D. Sari, “Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Penggunaan Shopeepay Dengan Technology Acceptance Model (tam),” *eProceedings Manag.*, vol. 8, no. 3, 2021.
- [8] D. R. E. Marey and E. Purwanto, “Model Konseptual Minat Penggunaan E-Wallet: Technology Acceptance Model (TAM),” *Technol. Adopt. A Concept. Framew.*, pp. 31–50, 2020.
- [9] S. Suyanto and T. A. Kurniawan, “Faktor yang mempengaruhi tingkat kepercayaan penggunaan fintech pada UMKM dengan menggunakan technology acceptance model (TAM),” *Akmenika J. Akunt. Dan Manaj.*, vol. 16, no. 1, 2019.
- [10] L. T. H. Hutami, “Intensi penggunaan electronic wallet generasi millennial pada tiga startup ‘unicorn’ indonesia berdasarkan modifikasi tam,” *J. Manaj.*, vol. 8, no. 2, pp. 136–145, 2019.
- [11] Y. Trisnawati, “Analisis penerimaan pengguna E-wallet DANA menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan Religiusitas Muslim Daily Religiosity Assessment Scale (MUDRAS).” Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah ..., 2021.
- [12] P. U. Gio, *Partial least squares structural equation modeling (pls-sem) dengan software smartpls*. Uwais Inspirasi Indonesia, 2022.
- [13] P. W. Handayani, A. N. Hidayanto, A. A. Pinem, F. Azzahro, and Q. Munajat, *Konsep CB-SEM dan SEM-PLS Disertai Dengan Contoh Kasus*. PT. RajaGrafindo Persada-Rajawali Pers, 2023.

- [14] P. W. Handayani, *Konsep CB-Sem dan Sem-Pls Disertai Dengan Contoh Kasus-Rajawali Pers*. PT. RajaGrafindo Persada, 2021.
- [15] A. M. Musyaffi, H. Khairunnisa, and D. K. Respati, *Konsep dasar structural equation model-partial least square (sem-pls) menggunakan smartpls*. Pascal Books, 2022.
- [16] I. M. A. A. Pering, "Kajian Analisis Jalur Dengan Structural Equation Modeling (Sem) Smart-Pls 3.0," *J. Ilm. Satyagraha*, vol. 3, no. 2, pp. 28–48, 2020.
- [17] O. J. Aburumman, K. Omar, M. Al Shbail, and M. Aldoghan, "How to Deal with the Results of PLS-SEM?," in *International Conference on Business and Technology*, 2022, pp. 1196–1206.
- [18] A. Purwanto, "Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) analysis for social and management research: a literature review," *J. Ind. Eng. Manag. Res.*, 2021.
- [19] M. I. Nasution, M. Fahmi, and M. A. Prayogi, "The quality of small and medium enterprises performance using the structural equation model-part least square (SEM-PLS)," in *Journal of Physics: Conference Series*, 2020, vol. 1477, no. 5, p. 52052.
- [20] H. Lin, M. Lee, J. Liang, H. Chang, P. Huang, and C. Tsai, "A review of using partial least square structural equation modeling in e-learning research," *Br. J. Educ. Technol.*, vol. 51, no. 4, pp. 1354–1372, 2020.

- [21] I. Supriadi, *Riset Akuntansi Keperilakuan: Penggunaan SmartPLS dan SPSS Include Macro Andrew F. Hayes*. Jakad Media Publishing, 2022.
- [22] M. Darwin and K. Umam, “Analisis indirect effect pada structural equation modeling: Studi Komparasi Penggunaan Software Amos dan SmartPLS,” *Nucleus*, vol. 1, no. 2, pp. 50–57, 2020.
- [23] V. H. Pranatawijaya, W. Widiatry, R. Priskila, and P. B. A. A. Putra, “Penerapan skala Likert dan skala dikotomi pada kuesioner online,” *J. Sains Dan Inform.*, vol. 5, no. 2, pp. 128–137, 2019.
- [24] W. I. Rahayu and M. H. K. Saputra, *Penerapan Metode Naive Bayes dan Skala Likert Pada Aplikasi Prediksi Kelulusan Mahasiswa*. Kreatif, 2020.
- [25] A. Ramadhan and R. S. Tamba, “Pengaruh Persepsi Manfaat dan Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Penggunaan E-wallet Gopay di wilayah DKI Jakarta,” *Abiwara J. Vokasi Adm. Bisnis*, vol. 3, no. 2, pp. 134–139, 2022.
- [26] A. Nurhidayah, Y. Yuliniar, and D. C. Pangestuti, “Pengaruh Brand Image Dan Brand Trust Terhadap Loyalitas Pelanggan Menggunakan E-Wallet Gopay,” in *Prosiding BIEMA (Business Management, Economic, and Accounting National Seminar)*, 2021, vol. 2, pp. 942–955.
- [27] I. Noviatun, “Menguji Intention to Use E-Wallet OVO Menggunakan Modifikasi Technology Acceptance Model (TAM) di Kebumen.” Universitas Putra Bangsa, 2023.

- [28] A. Fauzi, A. S. Wulandari, C. Husadha, N. Khairani, S. A. Chairunnisah, and S. Nursafitri, "Transformasi Gojek untuk Keunggulan Kompetitif Dalam Perkembangan Ekonomi (Literature Review Metodologi Riset Bisnis)," *J. Ilmu Multidisplin*, vol. 1, no. 3, pp. 705–716, 2022.
- [29] L. Abdillah, "Analisis Aplikasi Mobile Transportasi Online Menggunakan User Experience Questionnaire pada Era Milenial dan Z (Analysis of Mobile Transport Online Applications Using the User Experience Questionnaire in the Millennial and Z Era)," *JSINBIS (Jurnal Sist. Inf. Bisnis)*, vol. 2, 2019.
- [30] B. Santoso and E. Zusrony, "Analisis Persepsi Pengguna Aplikasi Payment Berbasis Fintech Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM)," *J. Teknol. Inf. Dan Komun.*, vol. 11, no. 1, pp. 49–54, 2020.



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI