

**Implementasi TAM (*Technology Acceptance Model*) Terhadap
Penerimaan Pembayaran *E-Wallet***



TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

Muji Ella Kezha Gurtala

12210508

Program Studi Informatika

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Nusa Mandiri

Jakarta

2025

PERSEMBAHAN

May your trials end in full bloom.

(Min Yoongi from BTS)

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah S.W.T, Tugas Akhir ini akan
kupersembahkan kepada:

1. Ibu saya, Lili Sugiati tercinta yang telah membesarkan aku seorang diri dan sudah selalu mendukung, memberikan hal terbaik, serta selalu mendoakan saya untuk dapat meraih kesuksesan.
2. Almarhum Bapak saya, M. Feyzal Hakim Gurtala, yang sudah dulu pergi sebelum bisa menyaksikan saya menyelesaikan tugas akhir ini
3. Semua teman-teman saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu namanya yang sudah selalu ada untuk membantu dan menyemangati selama proses penyusunan tugas akhir ini.

Tanpa bantuan semangat mereka, hasil penelitian ini mungkin tidak akan bisa selesai tepat waktu.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Muji Ella Kezha Gurtala
NIM : 12210508
Program Studi : Informatika
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang telah saya buat dengan judul “Implementasi TAM (*Technology Acceptance Model*) Terhadap Penerimaan Pembayaran *E-Wallet*”, adalah asli (orisinil) 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 tugas akhir yang 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.

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

Dibuat di, Jakarta
Pada tanggal, 30 Juli 2025
Yang menyatakan,



(Muji Ella Kezha Gurtala)

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Muji Ella Kezha Gurtala
NIM : 12210508
Program Studi : Informatika
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 saya yang berjudul “Implementasi TAM (*Technology Acceptance Model*) Terhadap Penerimaan Pembayaran *E-Wallet*”. Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini pihak Universitas Nusa Mandiri berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelola dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut. Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Nusa Mandiri dalam 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
Pada tanggal, 30 Juli 2025
Yang menyatakan,




(Muji Ella Kezha Gurtala)

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Muji Ella Kezha Gurtala
NIM : 12210508
Program Studi : Informatika
Fakultas : Teknologi Informasi
Jenjang : Sarjana (S1)
Judul Tugas Akhir : Implementasi TAM (Technology Acceptance Model)
Terhadap Penerimaan Pembayaran E-Wallet

Telah dipertahankan pada periode 2025-1 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana Program Studi Informatika Fakultas Teknologi Informasi di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 14 Agustus 2025

PEMBIMBING TUGAS AKHIR

Dosen Pembimbing : Frisma Handayanna, M.Kom.

DEWAN PENGUJI

Penguji I : Sita Anggraeni, M.Kom.

Penguji II : Normah, M.Kom.

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Tugas akhir yang berjudul “Implementasi TAM (*Technology Acceptance Model*) Terhadap Penerimaan Pembayaran *E-Wallet*” adalah hasil karya tulis asli Muji Ella Kezha Gurtala 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 : Muji Ella Kezha Gurtala
Alamat : Jl. Pondok Labu IE No.29, Pondok Labu, Cilandak, Jakarta Selatan.
No.Telp : (+62) 878-8014-4625
E-mail : kezha gurtala23@gmail.com



**UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI**

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur dan tidak lupa saya panjatkan puji ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan Kesehatan dan kekuatan sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir berjudul “Implementasi TAM (*Technology Acceptance Model*) Terhadap Penerimaan Pembayaran *E-Wallet*” dengan tepat waktu.

Tugas akhir ini disusun sebagai bagian dari syarat akademik untuk memperoleh gelar Sarjana di Program Studi Informatika, Universitas Nusa Mandiri. Pada proses penyusunannya melibatkan berbagai tahapan, mulai dari pencarian literatur, penyusunan instrumen, hingga analisis data. Meskipun tidak mudah, setiap tantangan yang dihadapi menjadi bagian berharga dalam proses pembelajaran. Saya menyadari bahwa penyusunan tugas akhir ini tidak mungkin selesai tanpa dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor dan seluruh jajaran pimpinan Universitas Nusa Mandiri.
2. Dekan Fakultas Teknologi Informasi serta Ketua Program Studi Informatika.
3. Ibu Frisma Handayanna, M.Kom, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, saran, motivasi, dan membimbing saya dengan penuh kesabaran.
4. Para dosen dan staf akademik yang telah berbagi ilmu dan pengalaman selama masa perkuliahan.
5. Ibu Lili Sugiati dan almarhum ayahanda tercinta M. Feyzal Hakim Gurtala, atas doa, kasih sayang, dan dukungan tanpa henti yang menjadi sumber semangat.

6. Semua rekan seperjuangan di kelas 12.8A.10, terima kasih atas canda, tawa, dan semangat yang menemani proses ini.
7. Teruntuk sahabat *online* saya Kalista, Noélla, Maisie, Ivy, dan Renzo yang sudah menemani saya selama masa pembuatan tugas akhir ini.
8. Karakter *Love and Deepspace* Xavier, Zayne, Rafayel, Sylus, dan Caleb yang sudah menjadi sumber semangat dan dukungan mental secara tidak langsung selama menyusun tugas akhir ini
9. Dan teruntuk nama yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung.

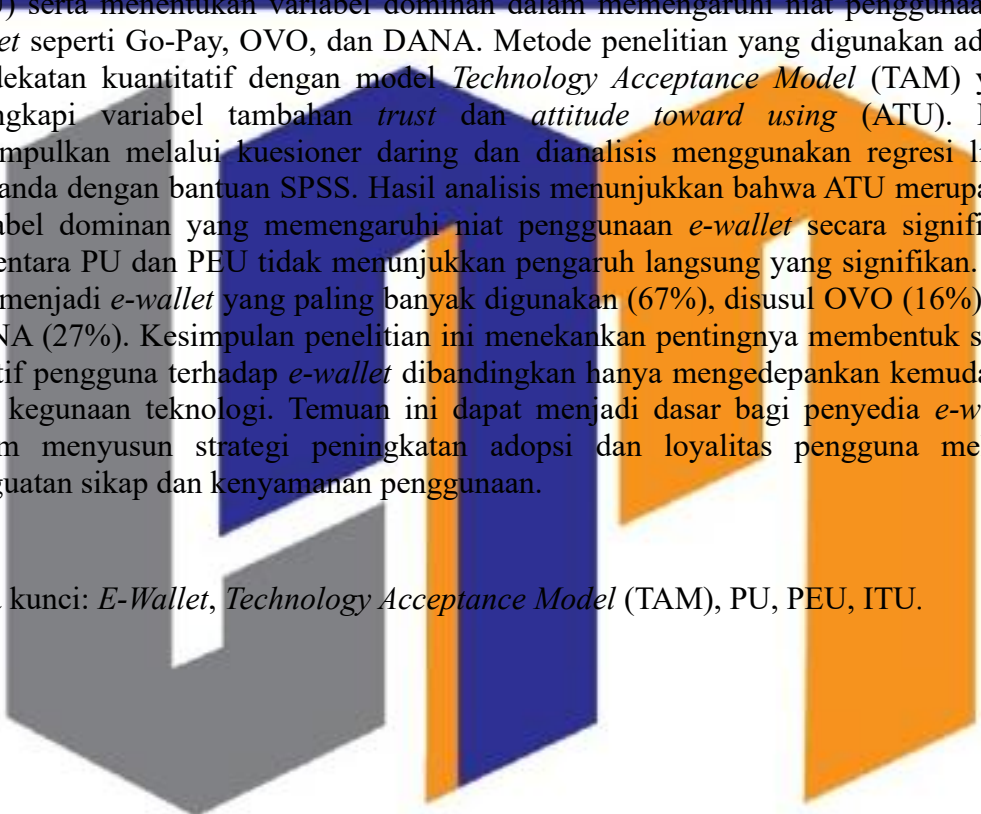
Saya menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan ini, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, masukan dan saran sangat diharapkan sebagai bahan perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, semoga karya ini tidak hanya menjadi pelengkap kewajiban akademik, tetapi juga dapat memberikan manfaat bagi siapa pun yang membaca dan tertarik dengan topik yang diangkat.



ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah mendorong penerimaan sistem pembayaran elektronik seperti *e-wallet* di berbagai kalangan masyarakat. Meskipun penggunaannya semakin meluas, tingkat penerimaan teknologi ini belum sepenuhnya dipahami, terutama mengenai faktor-faktor yang mendorong niat pengguna untuk terus menggunakan *e-wallet*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *perceived usefulness* (PU) dan *perceived ease of use* (PEU) terhadap *intention to use* (ITU) serta menentukan variabel dominan dalam memengaruhi niat penggunaan *e-wallet* seperti Go-Pay, OVO, dan DANA. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan model *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dilengkapi variabel tambahan *trust* dan *attitude toward using* (ATU). Data dikumpulkan melalui kuesioner daring dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS. Hasil analisis menunjukkan bahwa ATU merupakan variabel dominan yang memengaruhi niat penggunaan *e-wallet* secara signifikan, sementara PU dan PEU tidak menunjukkan pengaruh langsung yang signifikan. Go-Pay menjadi *e-wallet* yang paling banyak digunakan (67%), disusul OVO (16%) dan DANA (27%). Kesimpulan penelitian ini menekankan pentingnya membentuk sikap positif pengguna terhadap *e-wallet* dibandingkan hanya mengedepankan kemudahan atau kegunaan teknologi. Temuan ini dapat menjadi dasar bagi penyedia *e-wallet* dalam menyusun strategi peningkatan adopsi dan loyalitas pengguna melalui penguatan sikap dan kenyamanan penggunaan.

Kata kunci: *E-Wallet*, *Technology Acceptance Model* (TAM), PU, PEU, ITU.



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

Abstract

The advancement of digital technology has encouraged the adoption of electronic payment systems such as e-wallets among various communities. Despite the widespread use, the level of technology acceptance is not fully understood, particularly regarding the factors that influence users' intention to continue using e-wallets. This study aims to analyze the influence of perceived usefulness (PU) and perceived ease of use (PEU) on the intention to use (ITU) and to identify the most dominant variable affecting user acceptance of Go-Pay, OVO, and DANA. The research uses a quantitative approach based on the Technology Acceptance Model (TAM), enhanced with trust and attitude toward using (ATU) as additional variables. Data were collected through an online questionnaire and analyzed using multiple linear regression with SPSS. The results indicate that ATU is the most dominant factor significantly influencing users' intention to use e-wallets, while PU and PEU do not show direct significant effects. Go-Pay is the most used e-wallet (67%), followed by OVO (16%) and DANA (27%). The study concludes that fostering positive user attitudes is more crucial for sustaining e-wallet usage than merely focusing on ease of use or perceived benefits. These findings can serve as a strategic basis for e-wallet providers to enhance user adoption and loyalty by strengthening user experience and overall satisfaction.

Keywords: *E-Wallet, Technology Acceptance Model (TAM), PU, PEU, ITU.*



**UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI**

DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. Ayu Paramitha Febrianty and S. Saleh, "Pengaruh Penggunaan Aplikasi Dompot Digital terhadap Perilaku Konsumtif," *J. Multidisiplin Borobudur-1 J. Multidisiplin Borobudur*, vol. 1, no. 2, pp. 1–9, 2023.
- [2] N. Ekariyana Mursita, K. A. Dianta Sebayang, and A. Wibowo, "Pengaruh Literasi Keuangan Dan Penggunaan Digital Payment Terhadap Perilaku Konsumtif Pada Generasi Z di Jakarta," *EKOMA J. Ekon.*, vol. 3, no. 5, pp. 78–87, 2024.
- [3] A. Mujahidin, "Pengaruh Fintech e-wallet Terhadap Perilaku Konsumtif Pada Generasi Millennial," *Inovbiz J. Inov. Bisnis*, vol. 8, no. 2, p. 143, 2020, doi: 10.35314/inovbiz.v8i2.1513.
- [4] T. N. Aulia, E. Suryadi, and H. Safitri, "Pengaruh Penggunaan E-Wallet dan Literasi Keuangan Terhadap Perilaku Pembelian Impulsif," *Owner*, vol. 7, no. 3, pp. 2010–2020, 2023, doi: 10.33395/owner.v7i3.1601.
- [5] N. Nabil and J. Dwiridotjahjono, "Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi , Keuangan & Bisnis Syariah Al-Kharaj:Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah," *Al-Kharaj J. Ekon , Keuang. Bisnis Syariah*, vol. 6, no. 2, pp. 2547–2562, 2024, doi: 10.47467/alkharaj.v6i10.4279.
- [6] B. Reynaldy, "96% Masyarakat Indonesia Sudah Menggunakan E-Wallet," *GoodStats*, 2024. <https://data.goodstats.id/statistic/96-masyarakat-indonesia-sudah-menggunakan-e-wallet-itxlc>
- [7] N. Handayani and L. I. Prahartiwi, "Analisis Penerimaan Teknologi E-Wallet Gopay Dengan Technology Acceptance Model (Tam)," *IJIS - Indones. J. Inf. Syst.*, vol. 9, no. 1, p. 47, 2024, doi: 10.36549/ijis.v9i1.303.
- [8] I. M. Sunarya, "Pengaruh faktor persepsi terhadap minat penggunaan layanan dompet digital (e-wallet) melalui pendekatan teori Technology Acceptance Model (TAM)," *Fair Value J. Ilm. Akunt. dan Keuang.*, vol. 5, no. 3, pp. 1414–1422, 2022, doi: 10.32670/fairvalue.v5i3.2461.
- [9] A. Wahyudi, Y. D. P. N, and D. A. Fatah, *Analisa dan Desain Sistem Informasi*. Media Nusa Creative (MNC), 2019.
- [10] R. Stair and G. Reynolds, *Principles of Information Systems*. United States of America: Cengage Learning, 2020.

- [11] M. Dr. Marbawi, SE., "BANK & LEMBAGA KEUANGAN LAINNYA, Teori Dan Kebijakan," *Unimal Press*, p. x + 320 hal, 2017.
- [12] C. Dr. Suyanto, S.E., S.Pd.I., M.M., M.Ak., Ak., *Mengenal Dompot Digital di Indonesia*. CV. AA. RIZKY, 2023.
- [13] S. I. Wahjono, U. M. Surabaya, R. Yulianti, A. Marina, and U. M. Surabaya, "bahan ajar Fintek: PENGERTIAN FINTEK," no. August, 2023.
- [14] Sutarman, "Buku pengantar Teknologi Informasi," *Yogyakarta, Universitas Gadjah Mada Press*. pp. 15–15, 2021.
- [15] E. Purwanto, *Technology Adoption A Conceptual Framework*. Yayasan Pendidikan Philadelphia, 2020. [Online]. Available: www.philpublishing.com
- [16] K. Bolton and I. Brace, *Questionnaire Design How to Plan, Structure and Write Survey Material for Effective Market Research*, Fifth. Kogan Page, 2022.
- [17] A. Wilmot, D. Collins, G. B. Willis, J.-L. Padilla, L. Kaye, and P. C. Beatty, Eds., *Advances in Questionnaire Design, Development, Evaluation, and Testing*. United States of America: John Wiley & Sons Inc, 2020. [Online]. Available: https://www.google.co.id/books/edition/Advances_in_Questionnaire_Design_Develop/Egm5DwAAQBAJ?hl=en&gbpv=0
- [18] J. F. Hair, M. W. Celsi, A. H. Money, P. Samouel, and M. J. Page, *Essentials of Business Research Methods*. Taylor & Francis Group, 2015.
- [19] V. W. Sujarweni and L. R. Utami, *The Master Book of SPSS*. Anak Hebat Indonesia, 2019.
- [20] J. W. Creswell and J. D. Creswell, *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*, Fifth. Thousand Oaks, California: SAGE Publications, 2017.
- [21] Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung, Indonesia: Alfabeta, 2020.
- [22] A. Ibrahim and M.S.O. Dr. Azharsyah Ibrahim, S.E., Ak., *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis Islam*. PT Bumi Aksara, 2023.
- [23] Desvronta, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Sistem Pembayaran *E-Wallet* Menggunakan *Technology Acceptance Model*," *J. Akmenika*, vol. 18, no. 2, pp. 1–8, 2021.
- [24] P. Enjelika and P. Varlan, "Komparasi Penggunaan *E-Wallet* Menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM)," vol. 11, no. 4, pp. 182–195, 2024.
- [25] H. Desiyanti and W. Agustiningsih, "Penggunaan E-Wallet dengan Pendekatan

TAM di Jakarta Barat,” *J-MAS (Jurnal Manaj. dan Sains)*, vol. 8, no. 1, p. 518, 2023, doi: 10.33087/jmas.v8i1.793.

- [26] N. Nurhalima and E. L. Hadisaputro, “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Traveloka dengan Menerapkan Metode TAM,” *J. Inf. Syst. Res.*, vol. 3, no. 4, pp. 466–471, 2022, doi: 10.47065/josh.v3i4.1778.
- [27] BPS Kota Jakarta Selatan, “Kecamatan Cilandak Dalam Angka 2024,” vol. 21, pp. 1–99, 2024.
- [28] M. M. Tam, “Evaluasi Faktor Penerimaan Pengguna Terhadap Layanan QRIS Pada Generasi Z Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa *Evaluation Of User Acceptance Factors For QRIS Services In Generation Z Using TAM Modificat*,” vol. 5, no. 4, pp. 1091–1110, 2025.
- [29] A. Alsayouf *et al.*, “The Use of a Technology Acceptance Model (TAM) to Predict Patients’ Usage of a Personal Health Record System: The Role of Security, Privacy, and Usability,” *Int. J. Environ. Res. Public Health*, vol. 20, no. 2, 2023, doi: 10.3390/ijerph20021347.

