

**ANALISIS MINAT PENGGUNAAN *CASHLESS PAYMENT SYSTEM* -  
DOMPET DIGITAL DENGAN PENDEKATAN *TECHNOLOGY*  
*ACCEPTANCE MODEL* (TAM)  
(Studi Kasus Pada Pengguna Dompet Digital di Kota Surabaya)**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**KHOWIN ARDIANTO**

**NPM. 17042010013**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
SURABAYA**

**2021**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**ANALISIS MINAT PENGGUNAAN *CASHLESS PAYMENT SYSTEM*-DOMPET  
DIGITAL DENGAN PENDEKATAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)*  
(Studi Kasus Pada Pengguna Dompot Digital di Kota Surabaya)**

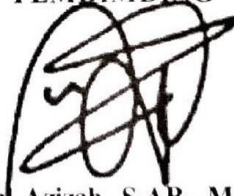
**Disusun oleh :**

**KHOWIN ARDIANTO**  
**NPM. 17042010013**

**Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi**

**Menyetujui,**

**PEMBIMBING**



**Nurul Azizah, S.AB., M.AB**  
**NPK. 17219910501002**

**Mengetahui,**

**DEKAN**



**Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, CHRA**  
**NIP. 195907011987031001**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISIS MINAT PENGGUNAAN *CASHLESS PAYMENT SYSTEM-DOMPET*  
DIGITAL DENGAN PENDEKATAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL*  
(TAM)**


**(Studi Kasus Pada Pengguna Dompot Digital di Kota Surabaya)  
Disusun oleh :**

**KHOWIN ARDIANTO  
NPM. 17042010013**

**Telah Dipertahankan Dihadapan dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada Tanggal 26 Maret 2021**

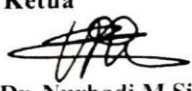
**Menyetujui,**

**Pembimbing Utama**

  
**Nurul Azizah, S.AB., M.AB  
NPK. 17219910501002**

**Tim Penguji**


**1. Ketua**

  
**Dr. Nurhadi M.Si  
NIP. 196902011994031001**

**2. Sekretaris**

  
**Dr. Jojok D., S.Sos, M.Si  
NPT. 370119500421**

**3. Anggota**

  
**Nurul Azizah, S.AB., M.AB  
NPK. 17219910501002**



**Mengetahui,  
DEKAN**

  
**Dr. Drs. Ec. Gendur Sukarno, MS., CHRA  
NIP. 195907011987031001**

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Minat Penggunaan *Cashless Payment System*-Dompot Digital dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) (Studi Kasus Pada Pengguna Dompot Digital di Kota Surabaya)”**.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Nurul Azizah, S.AB., M.AB selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, nasehat, serta motivasi kepada penulis. Penulis juga banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, baik itu berupa moril, spiritual, maupun materil. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS., CHRA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dra. Siti Ning Farida, M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak dan Ibu Dosen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Kedua orang tua yang selalu memberi dukungan, semangat, dan doa kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Sahabat dan teman-teman Ilmu Administrasi Bisnis Angkatan 2017 yang selalu memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.

6. Teman-teman Ikatan Mahasiswa Kediri di UPN “Veteran” Jawa Timur yang selalu memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini.

Surabaya, 01 April 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>.....</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>.....</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>.....</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	11
1.4 Manfaat Penelitian .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>14</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	14
2.2 Landasan Teori.....	20
2.2.1 Manajemen Sistem Informasi.....	20
2.2.1.1 Pengertian Sistem .....	20
2.2.1.2 Pengertian Informasi.....	20
2.2.1.3 Pengertian Manajemen .....	20
2.2.1.4 Sistem Informasi Manajemen .....	21

2.2.2	Ekonomi Digital .....	21
2.2.3	Teknologi Finansial .....	23
2.2.4	<i>Cashless Society</i> .....	24
2.2.5	<i>Electronic Payment (E-Payment)</i> .....	25
2.2.5.1	Pengertian <i>Electronic Payment (E-Payment)</i> .....	25
2.2.5.2	Model <i>Electronic Payment (E-Payment)</i> .....	27
2.2.5.3	Karakteristik Kesuksesan <i>E-Payment</i> .....	29
2.2.6	Dompet Digital ( <i>E-Wallet</i> ) .....	30
2.2.7	Perilaku Konsumen .....	31
2.2.8	<i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	32
2.2.8.1	Definisi <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	32
2.2.8.2	Persepsi Kegunaan ( <i>Perceived Usefulness</i> ).....	34
2.2.8.3	Persepsi Kemudahan Penggunaan ( <i>Perceived Ease of Use</i> ) .....	35
2.2.9	Kepercayaan ( <i>Trust</i> ) .....	36
2.2.10	Persepsi Risiko ( <i>Perceived Risk</i> ).....	38
2.2.11	Minat Penggunaan ( <i>Intention to Use</i> ) .....	39
2.3	Kerangka Berfikir .....	41
2.4	Hipotesis .....	43
	<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
3.1	Jenis Penelitian.....	45
3.2	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	46
3.2.1	Definisi Operasional .....	46
3.2.2	Pengukuran Variabel .....	52

3.3	Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel.....	53
3.3.1	Populasi .....	53
3.3.2	Sampel .....	53
3.3.3	Teknik Penarikan Sampel.....	54
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.4.1	Jenis Data.....	55
3.4.2	Sumber Data .....	55
3.4.3	Teknik Pengumpulan Data .....	56
3.5	Teknik Analisis Data.....	57
3.5.1	Analisis Deskriptif.....	58
3.5.2	Analisis Kuantitatif.....	58
3.5.3	Uji Instrumen Penelitian.....	60
3.5.3.1	Uji Validitas.....	60
3.5.3.2	Uji Reliabilitas.....	61
3.6	Model Analisis Data.....	61
3.6.1	<i>Partial Least Square (PLS)</i> .....	61
3.6.2	Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	63
3.6.3	Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	64
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>66</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	66
4.1.1	Profil Perusahaan.....	66
4.1.2	Profil Dompot Digital .....	70
4.1.3	Fitur Layanan Dompot Digital.....	74



4.1.4 Statistik Deskriptif.....	78
4.1.4.1 Analisis Deskriptif Karakteristik Responden .....	79
4.1.4.2 Deskripsi Jawaban Atas Variabel <i>Trust</i> .....	84
4.1.4.3 Deskripsi Jawaban Atas Variabel <i>Perceived Risk</i> .....	85
4.1.4.4 Deskripsi Jawaban Atas Variabel <i>Perceived Usefulness</i> .....	87
4.1.4.5 Deskripsi Jawaban Atas Variabel <i>Perceived Ease of Use</i> .....	88
4.1.4.6 Deskripsi Jawaban Atas Variabel <i>Intention to Use</i> .....	90
4.1.5 Analisis PLS-SEM.....	91
4.1.5.1 Analisis Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	91
4.1.5.1.1 <i>Convergent Validity</i> .....	91
4.1.5.1.2 <i>Discriminant Validity</i> .....	95
4.1.5.1.3 <i>Composite Reliability</i> .....	98
4.1.5.2 Analisis Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	98
4.1.5.2.1 <i>Goodness Of Fit Model</i> .....	99
4.1.5.2.2 <i>Path Analysis</i> .....	100
4.2 Pembahasan .....	107
4.2.1 Pengaruh <i>Trust</i> Terhadap <i>Perceived Ease of Use</i> .....	108
4.2.2 Pengaruh <i>Trust</i> Terhadap <i>Perceived Usefulness</i> .....	109
4.2.3 Pengaruh <i>Perceived Risk</i> Terhadap <i>Perceived Ease Of Use</i> .....	111
4.2.4 Pengaruh <i>Perceived Risk</i> Terhadap <i>Perceived Usefulness</i> .....	113
4.2.5 Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> Terhadap <i>Perceived Usefulness</i> ..	114
4.2.6 Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> Terhadap <i>Intention To Use</i> .....	115
4.2.7 Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> Terhadap <i>Intention To Use</i> .....	117

4.2.8	Pengaruh <i>Trust</i> Terhadap <i>Intention To Use</i> .....	119
4.2.9	Pengaruh <i>Perceived Risk</i> Terhadap <i>Intention To Use</i> .....	120
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>123</b>
5.1	Kesimpulan .....	123
5.2	Saran.....	126
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>128</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>133</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Peringkat 3 Besar <i>E-wallet</i> di Indonesia Mei - Juli 2020 .....	6
Tabel 3.1 Indikator Variabel .....	51
Tabel 3.2 Bobot Skala Pengukuran .....	52
Tabel 3.3 Kuesioner Skala <i>Likert</i> (Bentuk <i>Checklist</i> ).....	57
Tabel 4.1 Kategori Rata-Rata Jawaban Responden .....	78
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	79
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Usia .....	80
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Status.....	80
Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan <i>Platform</i> Dompot Digital .....	81
Tabel 4.6 Data Responden Berdasarkan Frekuensi Transaksi .....	82
Tabel 4.7 Data Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Dompot Digital ....	82
Tabel 4.8 Data Responden Berdasarkan Transaksi Dompot Digital .....	83
Tabel 4.9 Deskripsi Jawaban Atas Variabel <i>Trust</i> .....	84
Tabel 4.10 Deskripsi Jawaban Atas Variabel <i>Perceived Risk</i> .....	86
Tabel 4.11 Deskripsi Jawaban Atas Variabel <i>Perceived Usefulness</i> .....	87
Tabel 4.12 Deskripsi Jawaban Atas Variabel <i>Perceived Ease Of Use</i> .....	89
Tabel 4.13 Deskripsi Jawaban Atas <i>Intention to Use</i> .....	90
Tabel 4.14 Hasil <i>Outer Loading</i> dan AVE .....	93
Tabel 4.15 Hasil Re-estimasi <i>Outer loading</i> dan AVE.....	94
Tabel 4.16 Hasil <i>Cross Loading</i> .....	96
Tabel 4.17 Hasil Akar AVE .....	97
Tabel 4.18 Hasil <i>Composite Reliability</i> .....	98

Tabel 4.19 Hasil <i>R-Square</i> .....	99
Tabel 4.20 Hasil <i>Path Coefficient</i> .....	100
Tabel 4.21 Hasil <i>Indirect Effects</i> .....	105

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Alat Pembayaran di Indonesia Mei 2020 .....	3
Gambar 1.2 Total Sesi pada Aplikasi Keuangan Berbasis <i>Platform</i> Android .....	5
Gambar 2.1 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) .....	33
Gambar 2.2 Kerangka Berfikir .....	43
Gambar 4.1 Logo Shopee .....	66
Gambar 4.2 Logo PT Visionet Data Internasional .....	67
Gambar 4.3 Logo Gojek .....	69
Gambar 4.4 Logo ShopeePay .....	71
Gambar 4.5 Logo OVO .....	72
Gambar 4.6 Logo Gopay .....	72

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	133
Lampiran 2. Karakteristik Responden.....	140
Lampiran 3. Tabulasi Jawaban Responden.....	145
Lampiran 4. Hasil Pengukuran <i>Outer Model</i> .....	159
Lampiran 5. Re-estimasi <i>Outer Model</i> .....	159
Lampiran 6. Nilai <i>Outer Loading</i> .....	160
Lampiran 7. <i>Composite Reliability</i> dan AVE .....	161
Lampiran 8. Nilai <i>Cross Loading</i> .....	161
Lampiran 9. Nilai Akar AVE.....	162
Lampiran 10. Nilai <i>R-Square</i> .....	162
Lampiran 11. Nilai <i>Path Coefficients</i> .....	163
Lampiran 12. Nilai <i>Indirect Effect</i> .....	163
Lampiran 13. Hasil Cek Plagiasi.....	164

## ABSTRAK

### **KHOWIN ARDIANTO, ANALISIS MINAT PENGGUNAAN *CASHLESS PAYMENT SYSTEM*-DOMPET DIGITAL DENGAN PENDEKATAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM) (Studi Kasus Pada Pengguna Dompot Digital di Kota Surabaya)**

Penggunaan dompet digital pada saat ini semakin meningkat. Hal ini tidak terlepas dari adanya pandemi yang membuat masyarakat lebih memilih bertransaksi secara online dengan sistem pembayaran nontunai. Minat penggunaan tentunya dipengaruhi oleh berbagai faktor. Faktor-faktor tersebut mempengaruhi pengguna dalam menggunakan alat pembayaran digital. Berdasarkan hal tersebut, masalah yang diangkat dalam penelitian ini terkait dengan penerimaan masyarakat terhadap teknologi digital melalui pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan modifikasi variabel *trust* dan *perceived risk*. Penelitian ini ingin mengembangkan dan menguji sebuah model konseptual mengenai tingkat penerimaan dalam menggunakan *cashless payment systems* - dompet digital di Kota Surabaya.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna dompet digital di Kota Surabaya. Jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 100 responden dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Metode pengujian data yang digunakan yaitu uji validitas dan reliabilitas. Perhitungan data menggunakan software Smart PLS 3. Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa *trust* memainkan peran penting dalam penerimaan dompet digital apabila dimediasi oleh *perceived ease of use* dan *perceived usefulness*, sedangkan *perceived risk* tidak mempengaruhi minat pengguna dalam menggunakan dompet digital. Selain itu, hasil penelitian ini konsisten mendukung beberapa penelitian terdahulu terkait dengan TAM di mana *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* berperan baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap minat penggunaan dompet digital. *Perceived usefulness* menjadi variabel yang berpengaruh dominan terhadap minat penggunaan dompet digital pada pengguna di Kota Surabaya.

**Kata Kunci :** *Trust, Perceived Risk, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, dan Intention to Use*

## ABSTRACT

### **KHOWIN ARDIANTO, THE ANALYSIS OF INTENTION TO USE CASHLESS PAYMENT SYSTEM - E-WALLET WITH TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) (Case Study of E-Wallet Users in Surabaya City)**

*The use of e-wallet is currently increasing. This is inseparable from the pandemic which has made people prefer to transact online with a non-cash payment system. Intention to use is of course influenced by various factors. These factors affect users in using digital payment instruments. Based on this, the problem take in this study is related to public acceptance of digital technology through the Technology Acceptance Model (TAM) approach with modification of the trust and perceived risk variables. This study aims to develop and test a conceptual model about the level of acceptance in using cashless payment systems – e-wallet in Surabaya city.*

*The research method used is a quantitative method. The population in this study were e-wallet users in the Surabaya city. The number of samples used was 100 respondents using purposive sampling method. The data testing method used are validity and reliability test. Calculation of data using Smart PLS 3 software. The research findings show that trust played an important role in e-wallet if mediated by perceived ease of use and perceived usefulness, while perceived risk doesn't affect users' intention in using e-wallet. In addition, the results of this study consistently support several previous studies related to TAM where perceived ease of use and perceived usefulness play a role both directly and indirectly in intention to use e-wallet. Perceived usefulness is the variable that has the most dominant influence on the intention to use e-wallet on users in Surabaya city.*

**Keywords :** *Trust, Perceived Risk, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Intention to Use*