



SKRIPSI

ANALISIS FAKTOR – FAKTOR PENERIMAAN PENGGUNA APLIKASI POSPAY DI KOTA SURABAYA MENGGUNAKAN TAM MODIFIKASI

NI MADE BERLIANA DESWITA RINI
NPM 21082010149

DOSEN PEMBIMBING

Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.
Virdha Rahma Aulia, S.Kom., M.Kom.

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SURABAYA
2025**

Halaman ini sengaja dikosongkan



SKRIPSI

ANALISIS FAKTOR – FAKTOR PENERIMAAN PENGGUNA APLIKASI POSPAY DI KOTA SURABAYA MENGGUNAKAN TAM MODIFIKASI

NI MADE BERLIANA DESWITA RINI
NPM 21082010149

DOSEN PEMBIMBING

Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom
Virdha Rahma Aulia, S.Kom., M.Kom.

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SURABAYA
2025**

Halaman ini sengaja dikosongkan

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS FAKTOR – FAKTOR PENERIMAAN PENGGUNA APLIKASI POSPAY DI KOTA SURABAYA MENGGUNAKAN TAM MODIFIKASI

Oleh:

NI MADE BERLIANA DESWITA RINI

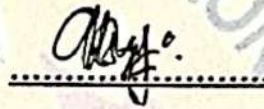
NPM. 21082010149

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur Pada tanggal 11 Juli 2025

Menyetujui

Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.

NIP. 19871015 202203 2005



(Pembimbing I)

Virdha Rahma Aulia, S.Kom., M.Kom.

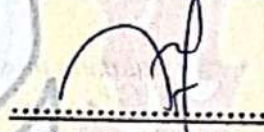
NIP. 19981020 2024062 002



(Pembimbing II)

Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom.

NIP. 19870519 201803 1 001



(Ketua Penguji)

Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.

NIP. 19930316 201903 2 020



(Anggota Penguji II)

Tri Puspa Rinjeni, S.Kom., M.Kom.

NIP. 19960203 202406 2 001



(Anggota Penguji III)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komputer



Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, MT.

NIP. 19681126 199403 2 001

Halaman ini sengaja dikosongkan

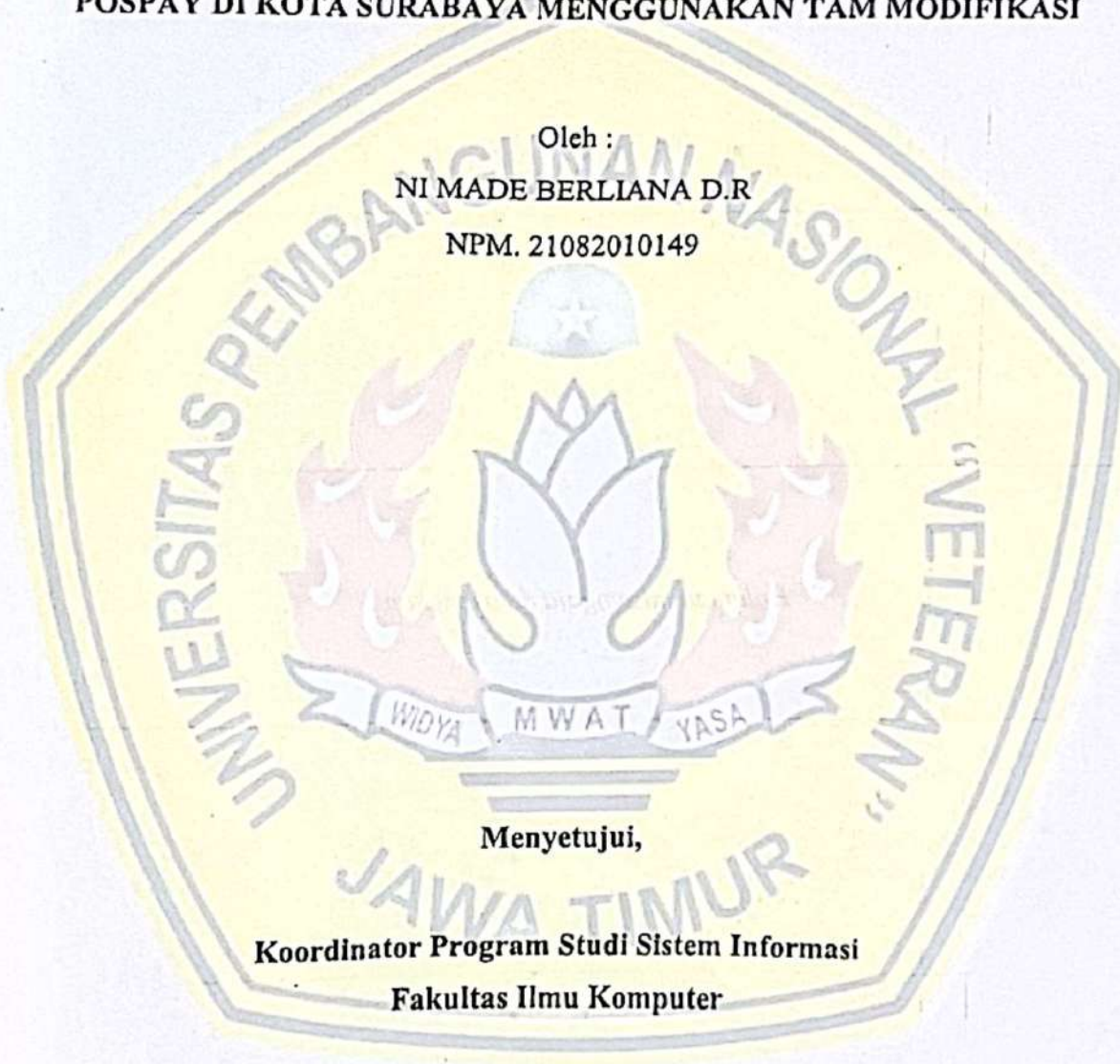
LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR PENERIMAAN PENGGUNA APLIKASI
POSPAY DI KOTA SURABAYA MENGGUNAKAN TAM MODIFIKASI**

Oleh :

NI MADE BERLIANA D.R

NPM. 21082010149



Menyetujui,

Koordinator Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Ilmu Komputer

Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom

NIP. 19851124 2021211 003

Halaman ini sengaja dikosongkan

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ni Made Berliana Deswita Rini
NPM : 21082010149
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Ilmu Komputer

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah penulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur – unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Surabaya, 6 Juli 2025

Yang Membuat Pernyataan,



NI MADE BERLIANA D.R

NPM. 21082010149

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRAK

Nama Mahasiswa / NPM : Ni Made Berliana Deswita Rini / 21082010149
Judul Skripsi : Analisis Faktor – Faktor Penerimaan Pengguna Aplikasi Pospay di Kota Surabaya menggunakan TAM Modifikasi.
Dosen Pembimbing : 1. Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.
2. Virdha Rahma Aulia S.Kom., M.Kom.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor - faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna aplikasi Pospay di Kota Surabaya menggunakan model Technology Acceptance Model (TAM) yang dimodifikasi. Aplikasi Pospay merupakan platform digital milik PT Pos Indonesia yang telah diunduh lebih dari 5 juta kali, namun masih menghadapi tantangan penerimaan, yang terlihat dari banyaknya ulasan negatif terkait sistem error, verifikasi gagal, dan performa aplikasi yang tidak stabil. Model TAM diperluas dengan menambahkan variabel *Attitude*, *Facilitating Conditions*, *Lifestyle Compatibility*, *Quality of Internet Connection*, *Perceived Security*, *Perceived Trust*, *Perceived Risk*, *Self-Efficacy*, *Satisfaction* dan *Intention to Use*. Data dikumpulkan dari 523 pengguna aktif dan dianalisis dengan metode SEM-PLS.

Hasil analisis menunjukkan bahwa *Facilitating Conditions*, *Perceived Ease of Use*, dan *Perceived Usefulness* berpengaruh signifikan terhadap *Attitude*. Sementara itu, *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, *Perceived Security*, *Self-Efficacy*, dan *Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Intention to Use*. Di sisi lain, variabel *Attitude*, *Lifestyle Compatibility*, *Quality of Internet Connection*, *Perceived Trust*, dan *Perceived Risk* tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap *Intention to Use*. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan aspek kemudahan, manfaat, keamanan, kepuasan, dan keyakinan diri pengguna untuk meningkatkan penerimaan dan penggunaan aplikasi Pospay secara lebih luas.

Kata Kunci : Pospay, Penerimaan Pengguna, Technology Acceptance Model (TAM), Dompot Digital, Surabaya

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRACT

Student Name / NPM : Ni Made Berliana Deswita Rini / 21082010149
Thesis Title : *Analysis of Acceptance Factors of Pospay Application Users in Surabaya City Using Modified TAM*
Advisor : 1. Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.
2. Virdha Rahma Aulia S.Kom., M.Kom.

This study aims to analyze the factors that influence user acceptance of the Pospay application in Surabaya by using a modified Technology Acceptance Model (TAM). Pospay is a digital platform owned by PT Pos Indonesia that offers financial transaction services. Although the app has been downloaded over 5 million times, it still faces acceptance issues, as reflected by the high number of negative reviews due to system errors, verification failures, and unstable performance. To address these challenges, the TAM model was extended by incorporating variables such as Attitude, Facilitating Conditions, Lifestyle Compatibility, Quality of Internet Connection, Perceived Security, Perceived Trust, Perceived Risk, Self-Efficacy, Satisfaction and Intention to Use. Data were collected from 523 active users and analyzed using Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM–PLS).

The results showed that Facilitating Conditions, Perceived Ease of Use, and Perceived Usefulness significantly influence Attitude. Furthermore, Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Perceived Security, Self-Efficacy, and Satisfaction have a significant effect on Intention to Use. Meanwhile, variables such as Attitude, Lifestyle Compatibility, Quality of Internet Connection, Perceived Trust, and Perceived Risk did not significantly affect Intention to Use. These findings highlight the importance of improving usability, usefulness, security, satisfaction, and user confidence to enhance the acceptance and usage of the Pospay application more effectively.

Keywords : *Pospay, User Acceptance, Technology Acceptance Model (TAM), E-Wallet, Surabaya.*

Halaman ini sengaja dikosongkan

KATA PENGANTAR

Dengan rasa syukur dan terima kasih atas segala kesempatan, kesehatan, serta dukungan yang diberikan, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Analisis Faktor – Faktor Penerimaan Pengguna Aplikasi Pospay di Kota Surabaya Menggunakan TAM Modifikasi”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komputer pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari dukungan, bantuan, dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan penghargaan serta rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berperan dalam membantu kelancaran penyusunan skripsi ini.

1. Penulis menyampaikan terima kasih kepada keluarga tercinta, terutama Ibu Ni Nyoman Akrini dan Bapak Made Suardjawa, serta saudara penulis Ni Luh Intan Permata Sari, atas doa, dukungan moral, semangat, dan bantuan materi yang selalu diberikan selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom., selaku promotor sekaligus dosen pembimbing I, yang telah berkenan membimbing, mengarahkan, dan berbagi ilmu kepada penulis, sehingga penyusunan laporan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Ibu Virdha Rahma Aulia, S.Kom., M.Kom., selaku dosen pembimbing II, atas bimbingan, arahan, serta masukan yang diberikan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom., selaku dosen wali, yang telah memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis selama menjalani proses penulisan skripsi ini.
5. Bapak Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom., selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, atas segala arahan dan fasilitas yang diberikan kepada penulis.
6. Seluruh dosen Program Studi Sistem Informasi, atas ilmu, bimbingan, dan pengetahuan yang telah diberikan selama masa perkuliahan.
7. Para responden yang telah bersedia mengisi kuesioner penelitian ini, sehingga

8. penelitian dapat berjalan dengan baik dan lancar.
9. Teman - teman seperjuangan di Program Studi Sistem Informasi angkatan 2021, yang telah menjadi tempat berbagi cerita, semangat, dan dukungan selama proses pengerjaan skripsi.
10. Morney, Leci, Bening, Mocha dan Mochi yang selalu menemani penulis saat mengerjakan skripsi ini serta menjadi sumber hiburan dan pelipur lara di tengah kesibukan.

Surabaya, 6 Juli 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
ABSTRAK	v
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR TABEL	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah.....	7
1.3. Pembatasan Masalah.....	7
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Manfaat Penelitian	8
1.6. Relevansi SI.....	8
1.7. Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1. Aplikasi Dompot Digital (<i>E-Wallet</i>)	13
2.2. Aplikasi Pospay	15
2.3. Konsep Penerimaan Pengguna	17
2.4. <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	17
2.5. <i>SEM-PLS</i>	20
2.6. Penelitian Terdahulu.....	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1. Alur Penelitian	31
3.2. Identifikasi Masalah.....	31
3.3. Studi Literatur.....	32
3.4. Penentuan Model Konseptual.....	32
3.4.1 Definisi Operasional.....	33
3.5. Penyusunan Hipotesis.....	35
3.5.1 Attitude.....	35
3.5.2 Facilitating Conditions	35

3.5.3	Lifestyle Compatibility.....	36
3.5.4	Perceived Ease of Use	36
3.5.5	Perceived Usefulness.....	37
3.5.6	Quality of Internet Connection.....	37
3.5.7	Perceived Security.....	38
3.5.8	Perceived Trust.....	38
3.5.9	Perceived Risk.....	39
3.5.10	Self Efficacy.....	39
3.5.11	Satisfaction.....	40
3.6.	Penentuan Populasi dan Sampel	40
3.6.1	Sumber Pengumpulan Data	40
3.6.2	Populasi	41
3.6.3	Ukuran Sampel.....	42
3.6.4	Teknik Sampling	43
3.6.5	Skala Pengukuran.....	44
3.7.	Penyusunan Instrumen Penelitian.....	45
3.8.	Penyebaran Kuesioner	52
3.9.	Pengujian Instrumen Penelitian	52
3.9.1	Uji Validitas	53
3.9.2	Uji Reliabilitas.....	59
3.10.	Pengolahan dan Analisis Data	60
3.10.1	Statistik Deskriptif	61
3.10.2	Statistik Inferensial	61
3.11.	Kesimpulan dan Saran	64
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		65
4.1.	Data Demografi	65
4.1.1.	Jenis Kelamin Responden	66
4.1.2.	Usia Responden.....	67
4.1.3.	Pekerjaan Responden	67
4.1.4.	Penghasilan per Bulan Responden	68
4.1.5.	Domisili Responden	69
4.1.6.	Frekuensi Penggunaan Aplikasi Pospay.....	70
4.2.	Pembahasan Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	71
4.2.1.	Cross Tabulation Variabel Attitude.....	72
4.2.2.	Cross Tabulation Variabel Intention to Use	77
4.3.	Pembahasan Hasil Analisis Statistik Inferensial.....	82

4.3.1.	Outer Model	82
4.3.2.	Inner Model	90
4.4.	Pembahasan Hasil Penelitian	102
4.4.1.	Hubungan Attitude terhadap Intention to Use.....	102
4.4.2.	Hubungan Facilitating Conditions terhadap Attitude.....	104
4.4.3.	Hubungan Facilitating Conditions terhadap Intention to Use	106
4.4.4.	Hubungan Lifestyle Compatibility terhadap Attitude	108
4.4.5.	Hubungan Lifestyle Compatibility terhadap Intention to Use.....	109
4.4.6.	Hubungan Perceived Ease of Use terhadap Attitude.....	111
4.4.7.	Hubungan Perceived Ease of Use terhadap Intention to Use	112
4.4.8.	Hubungan Perceived Usefulness terhadap Attitude	113
4.4.9.	Hubungan Perceived Usefulness terhadap Intention to Use.....	115
4.4.10.	Hubungan Quality of Internet Connection terhadap Attitude	116
4.4.11.	Hubungan Quality of Internet Connection terhadap Intention to Use	117
4.4.12.	Hubungan Perceived Security terhadap Attitude	119
4.4.13.	Hubungan Perceived Security terhadap Intention to Use.....	120
4.4.14.	Hubungan Perceived Trust terhadap Attitude	122
4.4.15.	Hubungan Perceived Trust terhadap Intention to Use	123
4.4.16.	Hubungan Perceived Risk terhadap Attitude	125
4.4.17.	Hubungan Perceived Risk terhadap Intention to Use	126
4.4.18.	Hubungan Self Efficacy terhadap Attitude	128
4.4.19.	Hubungan Self Efficacy terhadap Intention to Use.....	129
4.4.20.	Hubungan Satisfaction terhadap Attitude	131
4.4.21.	Hubungan Satisfaction terhadap Intention to Use.....	132
BAB V	PENUTUP.....	135
5.1.	Kesimpulan.....	135
5.2.	Saran	135
DAFTAR PUSTAKA.....		137
LAMPIRAN.....		146

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Rating Aplikasi Pospay di Google Play Store	2
Gambar 1. 2 Ulasan Pengguna Aplikasi Pospay di Google Play Store	3
Gambar 1. 3 Rating Aplikasi Pospay di App Store	3
Gambar 1. 4 Ulasan Pengguna Aplikasi Pospay di App Store	3
Gambar 1. 5 Manajemen Informasi	9
Gambar 2. 1 Grafik Platform Layanan Keuangan	14
Gambar 2. 2 Grafik Aplikasi E-Wallet di Indonesia	15
Gambar 2. 3 Logo Aplikasi Pospay	15
Gambar 2. 4 Tampilan Aplikasi Pospay	16
Gambar 2. 5 Model TAM	18
Gambar 3. 1 Alur Penelitian	31
Gambar 3. 2 Model Konseptual TAM Modifikasi	32
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin Responden	66
Gambar 4. 2 Usia Responden	67
Gambar 4. 3 Pekerjaan Responden	68
Gambar 4. 4 Penghasilan per Bulan Responden	69
Gambar 4. 5 Domisili Responden	70
Gambar 4. 6 Frekuensi Penggunaan Aplikasi Pospay	71

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Definisi Variabel pada TAM	19
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	33
Tabel 3. 2 Skala Likert	44
Tabel 3. 3 Instrumen Penelitian.....	45
Tabel 3. 4 Uji Validitas Variabel Attitude.....	54
Tabel 3. 5 Uji Validitas Variabel Facilitating Conditions	54
Tabel 3. 6 Uji Validitas Variabel Lifestyle Compatibility	54
Tabel 3. 7 Uji Validitas Variabel Perceived Ease of Use	55
Tabel 3. 8 Uji Validitas Variabel Perceived Usefulness	55
Tabel 3. 9 Uji Validitas Variabel Quality of Internet Connection.....	56
Tabel 3. 10 Uji Validitas Variabel Perceived Security.....	56
Tabel 3. 11 Uji Validitas Variabel Perceived Trust.....	57
Tabel 3. 12 Uji Validitas Variabel Perceived Risk.....	57
Tabel 3. 13 Uji Validitas Variabel Self Efficacy	58
Tabel 3. 14 Uji Validitas Variabel Satisfaction.....	58
Tabel 3. 15 Uji Validitas Variabel Intention to Use	59
Tabel 3. 16 Hasil Uji Reliabilitas Pra Kuesioner.....	60
Tabel 3. 17 Outer Model.....	62
Tabel 3. 18 Inner Model	63
Tabel 4. 1 Cross Tabulation Penghasilan per Bulan dan ATT1	72
Tabel 4. 2 Cross Tabulation Penghasilan per Bulan dan ATT2	73
Tabel 4. 3 Cross Tabulation Penghasilan per Bulan dan ATT3	74
Tabel 4. 4 Cross Tabulation Penghasilan per Bulan dan ATT4	75
Tabel 4. 5 Statistik Variabel Attitude	77
Tabel 4. 6 Cross Tabulation Penghasilan per Bulan dan INT1	77
Tabel 4. 7 Cross Tabulation Penghasilan per Bulan dan INT2	78
Tabel 4. 8 Cross Tabulation Penghasilan per Bulan dan INT3	79
Tabel 4. 9 Cross Tabulation Penghasilan per Bulan dan INT4	80
Tabel 4. 10 Statistik Variabel Intention to Use	81
Tabel 4. 11 Nilai Outer Loadings	83

Tabel 4. 12 Nilai Average Variance Extracted (AVE).....	85
Tabel 4. 13 Nilai Akar AVE (Fornell-Larcker Criterion)	86
Tabel 4. 14 Nilai Cross Loadings	86
Tabel 4. 15 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	89
Tabel 4. 16 Hasil R-square	90
Tabel 4. 17 Hasil F-square.....	91
Tabel 4. 18 Hasil Uji Hipotesis	95