



SKRIPSI

EVALUASI PENERIMAAN APLIKASI SHOPEEPAY PADA PEREMPUAN GENERASI Z DI INDONESIA DENGAN METODE UTAUT

NADILLA ANIDEW

NPM 20082010127

DOSEN PEMBIMBING

Arista Pratama, S.Kom., M.Kom

Asif Faruqi, 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**



SKRIPSI

EVALUASI PENERIMAAN APLIKASI SHOPEEPAY PADA PEREMPUAN GENERASI Z DI INDONESIA DENGAN METODE UTAUT

NADILLA ANIDEW

NPM 20082010127

DOSEN PEMBIMBING

Arista Pratama, S.Kom., M.Kom

Asif Faroqi, 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

**EVALUASI PENERIMAAN APLIKASI SHOPEEPAY PADA PEREMPUAN
GENERASI Z DI INDONESIA DENGAN METODE UTAUT**

Oleh :
NADILLA ANIDEW
NPM. 20082010127

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Prodi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur Pada tanggal 21 Juli
2025

Menyetujui

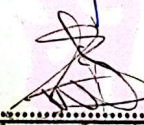
Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.
NPT. 171 19910320 052


..... (Pembimbing I)

Asif Farqi, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19870519 201803 1 001


..... (Pembimbing II)

Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom., MT
NIP. 19890225 2021211 001


..... (Ketua Penguji)

Erista Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19930316 2019032 020


..... (Anggota Penguji II)

Virdha Rahma Aulia, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19981020 202406 2 002


..... (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

**EVALUASI PENERIMAAN APLIKASI SHOPEEPAY PADA PEREMPUAN
GENERASI Z DI INDONESIA DENGAN METODE UTAUT**

Oleh :

NADILLA ANIDEW

NPM. 20082010127



Menyetujui,

**Koordinator Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Agung Brastama Putra'.

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 : Nadilla Anidew
NPM : 20082010127
Program : Sarjana(S1)
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Fakultas Ilmu Komputer

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* 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 ditulis 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/Tesis/Desertasi 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, 23 Juli 2025

Yang Membuat pernyataan



Nama. Nadilla Anidew
NPM. 20082010127

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRAK

Nama Mahasiswa / NPM : Nadilla Anidew / 20082010127
Judul Skripsi : Evaluasi Penerimaan Aplikasi ShopeePay
pada Perempuan Generasi Z di Indonesia
dengan Metode UTAUT
Dosen Pembimbing : 1. Arista Pratama, S.Kom., M.Kom
2. Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom

ShopeePay merupakan aplikasi *e-wallet* yang terintegrasi dengan *E-commerce* Shopee berupa layanan dompet dan uang elektronik, atau yang biasa disebut dengan *e-wallet* yang berfungsi sebagai metode pembayaran secara *online*. Namun, aplikasi ShopeePay harus menghadapi tantangan dalam pengadopsiannya, yang mengharuskan aplikasi ini untuk mengidentifikasi kebiasaan dan preferensi Generasi Z dan perempuan terkait layanan yang lebih inovatif dan praktis.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi niat pengguna dalam mengimplementasi ShopeePay sebagai metode pembayaran yang dilakukan pengguna di populasi perempuan pada Generasi Z menggunakan metode UTAUT. Penelitian ini menggunakan alat uji *Partial Least Square* (PLS) untuk analisis inferensial dengan bantuan *software* SmartPLS versi 4.1.0.9. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 160 responden berdasarkan hasil kelipatan dua dari jumlah sampel minimal menurut teori *Roscoe* dengan teknik *simple random sampling*.

Hasil penelitian skripsi menunjukkan bahwa *performance expectancy*, *social influence*, dan *perceived security* berpengaruh secara signifikan terhadap niat pengguna. Hal ini dibuktikan dengan nilai *path coefficient* yang positif, *t-statistic* $\geq 1,96$ dan nilai *p values* $< 0,05$. Dengan kata lain, performa aplikasi, rekomendasi dari orang terdekat, serta keamanan merupakan faktor utama yang mendorong pengguna untuk mengadopsi aplikasi ShopeePay.

Kata Kunci: ShopeePay, *e-wallet*, Generasi Z, perempuan, UTAUT

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRACT

Student Name / NPM : Nadilla Anidew / 20082010127
Thesis Title : Evaluation of ShopeePay App Adoption
Among Generation Z Women in Indonesia
Using the UTAUT Method
Advisor : 1. Arista Pratama, S.Kom., M.Kom
2. Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom

ShopeePay is an e-wallet application integrated with the Shopee e-commerce platform, providing wallet and electronic money services, commonly known as e-wallets, which function as an online payment method. However, ShopeePay faces challenges in its adoption, requiring the application to identify the habits and preferences of Generation Z and women regarding more innovative and practical services.

This study aims to identify the factors that influence users' intentions to adopt ShopeePay as a payment method among women in Generation Z, using the UTAUT method. The research utilizes Partial Least Square (PLS) testing tools for inferential analysis, assisted by SmartPLS software version 4.1.0.9. The total number of respondents in this study is 160, based on a two-fold multiple of the minimum sample size according to Roscoe's theory, using a simple random sampling technique.

The results of this study indicate that performance expectancy, social influence, and perceived security significantly affect users' intentions. This is evidenced by the positive path coefficient values, t -statistics $\geq 1,96$, and p -values $< 0,05$. In other words, the application's performance, recommendations from close acquaintances, and security are the key factors driving users to adopt the ShopeePay application.

Keywords: ShopeePay, e-wallet, Generation Z, women, UTAUT

Halaman ini sengaja dikosongkan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Evaluasi Penerimaan Aplikasi ShopeePay pada Perempuan Generasi Z di Indonesia dengan Metode UTAUT”** ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Penulisan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, serta motivasi kepada penulis. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Diana dan Bapak Trisno, selaku kedua orang tua penulis yang senantiasa memberi dukungan dan doa di setiap langkah dan proses yang penulis lakukan, termasuk dukungan yang diberikan selama penulisan skripsi ini.
2. Bapak Arista Pratama, S.Kom., M.Kom., selaku dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, masukan, serta waktu yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Asif Faruqi, S.Kom., M.Kom., selaku dosen Pembimbing II yang senantiasa mendampingi serta memberikan saran yang berharga untuk proses penulisan skripsi penulis hingga selesai.
4. Bapak Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom., selaku koordinator program studi Sistem Informasi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur atas segala dukungan dan fasilitas yang telah diberikan.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen program studi Sistem Informasi yang telah membagikan ilmu dan pengalaman selama masa perkuliahan.
6. Sahabat terbaik penulis, Yasmine Fa'i Putri, Kristanali Putri, Syifani Zahra, Julia Namira, serta Nur Fatimatu Zahro yang telah memberikan penulis dukungan serta motivasi yang tiada habisnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.

7. Teman-teman seperjuangan dan seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat menjadi kontribusi positif dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang system informasi.

Surabaya, Maret 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	vi
KATA PENGANTAR.....	xii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Batasan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Relevansi SI	10
1.6 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Penerimaan Pengguna	15
2.2 Generasi Z.....	15
2.3 E-commerce	16
2.4 E-wallet.....	17
2.5 ShopeePay.....	18
2.6 Unified Technology Acceptance and Use of Technology (UTAUT).....	20
2.7 Penelitian Terdahulu.....	23
BAB III METODOLOGI	29
3.1 Alur Penelitian Skripsi	29
3.2 Observasi dan Studi Literatur.....	29
3.2.1 Observasi.....	30
3.2.2 Studi Literatur	31
3.3 Identifikasi Masalah	32

3.4 Model Penelitian	32
3.5 Hipotesis Penelitian.....	33
3.5.1 Trust	33
3.5.2 Performance Expectancy	34
3.5.3 Effort Expectancy	34
3.5.4 Facilitating Condition.....	35
3.5.5 Social Influence.....	36
3.5.6 Network Externalities.....	37
3.5.7 Perceived Security	37
3.5.8 Behavioral Intention.....	38
3.6 Populasi dan Sampel	38
3.6.1 Sumber Pengumpulan Data	38
3.6.2 Populasi.....	39
3.6.3 Sampel.....	39
3.6.4 Teknik Sampling.....	40
3.6.5 Skala Likert	41
3.7 Penyusunan Instrumen Penelitian.....	42
3.7.1 Definisi Operasional Variabel.....	42
3.7.2 Instrumen Pertanyaan.....	44
3.8 Pengujian Instrumen Penelitian	48
3.8.1 Uji Validitas.....	48
3.8.2 Uji Reliabilitas	53
3.9 Pengolahan Data	54
3.9.1 Analisis Deskriptif.....	54
3.9.2 Analisis Inferensial	55
3.10 Penarikan Kesimpulan dan Saran	59
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	61
4.1 Data Demografi Responden	61
4.1.1 Status atau Pekerjaan.....	62
4.1.2 Usia	63
4.1.3 Domisili.....	64
4.1.4 Skala Penggunaan Aplikasi ShopeePay	65
4.1.5 Keperluan Penggunaan Aplikasi ShopeePay	66
4.2 Pembahasan Analisis Statistik Deskriptif Variabel	67

4.2.1 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Trust</i>	67
4.2.2 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Performance Expectancy</i>	69
4.2.3 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Effort Expectancy</i>	71
4.2.4 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Facilitating Condition</i>	72
4.2.5 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Social Influence</i>	74
4.2.6 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Network Externalities</i>	76
4.2.7 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Perceived Security</i>	77
4.2.8 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Behavioral Intention</i>	79
4.3 Pembahasan Analisis Inferensial	80
4.3.1 <i>Outer Model</i>	80
4.3.2 <i>Inner Model</i>	86
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	99
4.4.1 Hubungan antara <i>Trust</i> dengan <i>Behavioral Intention</i>	99
4.4.2 Hubungan antara <i>Trust</i> dengan <i>Performance Expectancy</i>	102
4.4.3 Hubungan antara <i>Performance Expectancy</i> dengan <i>Behavioral Intention</i>	104
4.4.4 Hubungan antara <i>Effort Expectancy</i> dengan <i>Behavioral Intention</i>	107
4.4.5 Hubungan antara <i>Effort Expectancy</i> dengan <i>Performance Expectancy</i>	109
4.4.6 Hubungan antara <i>Facilitating Condition</i> dengan <i>Behavioral Intention</i>	112
4.4.7 Hubungan antara <i>Facilitating Condition</i> dengan <i>Effort Expectancy</i>	115
4.4.8 Hubungan antara <i>Social Influence</i> dengan <i>Behavioral Intention</i>	118
4.4.9 Hubungan antara <i>Network Externalities</i> dengan <i>Behavioral Intention</i>	122
4.4.10 Hubungan antara <i>Perceived Security</i> dengan <i>Behavioral Intention</i>	125
4.4.11 Hubungan antara <i>Perceived Security</i> dengan <i>Trust</i>	127
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	131
5.1 Kesimpulan	131
5.2 Saran	132
DAFTAR PUSTAKA	135
LAMPIRAN	151

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Dompet Digital Terbanyak Digunakan Tahun 2022	2
Gambar 2. 1 Logo ShopeePay.....	18
Gambar 3. 1 Alur Penelitian Skripsi	29
Gambar 3. 2 Model Penelitian UTAUT	32
Gambar 3. 3 Tabel Distribusi Nilai	49
Gambar 4. 1 Persentase Jenis Kelamin Responden	62
Gambar 4. 2 Persentase Usia Responden.....	63
Gambar 4. 3 Persentase Domisili Responden	64
Gambar 4. 4 Persentase Skala Penggunaan Responden.....	65
Gambar 4. 5 Persentase Keperluan Penggunaan Responden	66
Gambar 4. 6 Hasil Uji Hipotesis	94

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala Likert 5 Points	41
Tabel 3. 2 Tabel Definisi Operasional Variabel.....	42
Tabel 3. 3 Tabel Instrumen Pertanyaan	44
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Trust</i>	50
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Performance Expectancy</i>	50
Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Effort Expectancy</i>	50
Tabel 3. 7 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Facilitating Condition</i>	51
Tabel 3. 8 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Social Influence</i>	51
Tabel 3. 9 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Network Externalities</i>	52
Tabel 3. 10 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Perceived Security</i>	52
Tabel 3. 11 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Behavioral Intention</i>	52
Tabel 3. 12 Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 3. 13 Kriteria Parameter Outer Model.....	56
Tabel 3. 15 Kriteria Parameter Inner Model	57
Tabel 4. 1 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Trust</i>	67
Tabel 4. 2 Hasil Statistik Variabel <i>Trust</i>	68
Tabel 4. 4 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Performance Expectancy</i>	69
Tabel 4. 5 Hasil Statistik Variabel <i>Performance Expectancy</i>	70
Tabel 4. 6 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Effort Expectancy</i>	71
Tabel 4. 7 Hasil Statistik Variabel <i>Effort Expectancy</i>	72
Tabel 4. 8 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Facilitating Condition</i>	73
Tabel 4. 9 Hasil Statistik Variabel <i>Facilitating Condition</i>	74
Tabel 4. 10 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Social Influence</i>	74
Tabel 4. 11 Hasil Statistik Variabel <i>Social Influence</i>	75
Tabel 4. 12 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Network Externalities</i>	76
Tabel 4. 13 Hasil Statistik Variabel <i>Network Externalities</i>	77
Tabel 4. 14 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Perceived Security</i>	77
Tabel 4. 15 Hasil Statistik Variabel <i>Perceived Security</i>	78
Tabel 4. 16 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Behavioral Intention</i>	79
Tabel 4. 17 Hasil Statistik Variabel <i>Behavioral Intention</i>	80

Tabel 4. 18 Outer Loading	81
Tabel 4. 19 Outer Loading Baru.....	82
Tabel 4. 20 Average Variance Extracted (AVE)	83
Tabel 4. 21 Fornell-lacker Criterion.....	84
Tabel 4. 22 Cross Loading	84
Tabel 4. 23 Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	86
Tabel 4. 24 Nilai Total Effect	87
Tabel 4. 25 Nilai Direct Effect	88
Tabel 4. 26 Nilai Indirect Effect.....	89
Tabel 4. 27 Nilai R-square	91
Tabel 4. 28 Nilai Q-square	92
Tabel 4. 29 Nilai Effect Size (f-square).....	93
Tabel 4. 30 Hasil Uji Hipotesis	95

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Referensi Instrumen Penelitian.....	151
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	152
Lampiran 3. Frekuensi Jawaban Responden.....	161
Lampiran 4. Hasil Outer Loadings.....	172
Lampiran 5. Hasil Discriminant Validity (Fornell-Lacker).....	173
Lampiran 6. Hasil Discriminant Validity (Cross Loadings).....	173
Lampiran 7. Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	174
Lampiran 8. Uji Multikolinearitas.....	174
Lampiran 9. Uji Pengaruh Langsung (Direct Effect).....	174
Lampiran 10. Uji Pengaruh Tidak Langsung (Indirect Effect)	175
Lampiran 11. Uji Pengaruh Total (Total Effect)	175
Lampiran 12. Hasil R-square	175
Lampiran 13. Hasil Effect Size (f-square)	176

Halaman ini sengaja dikosongkan