



SKRIPSI

ANALISIS FAKTOR PENERIMAAN PENGGUNA DOMPET DIGITAL OVO MENGGUNAKAN MODEL TAM MODIFIKASI

ZETHA AULIZNA PERMANA

NPM 21082010175

DOSEN PEMBIMBING

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

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

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

SURABAYA

2026

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS FAKTOR PENERIMAAN PENGGUNA DOMPET DIGITAL OVO MENGGUNAKAN MODEL TAM MODIFIKASI

Oleh :

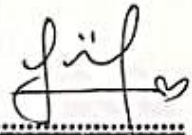
ZETHA AULIZNA PERMANA

NPM. 21082010175

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur Pada tanggal 26 Juni 2026

Menyetujui

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

 (Pembimbing I)

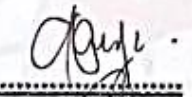
Virdha Rahma Aulia, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19981020 2024062 002

 (Pembimbing II)

Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19810704 2021212 011

 (Ketua Penguji)

Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19871015 2022032 005

 (Penguji II)

Imroatul Ajizah, M.Pd (PAI)
NIP. 19951115 2025062 003

 (Penguji III)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Komputer


Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, MT

NIP. 19681126 199403 2 001

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS FAKTOR PENERIMAAN PENGGUNA DOMPET DIGITAL
OVO MENGGUNAKAN MODEL TAM MODIFIKASI**

Oleh :

**ZETHA AULIZNA PERMANA
NPM. 21082010175**

Menyetujui,

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



Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom

NIP. 19810704 2021212 011

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Zetha Aulizna Permana
NPM : 21082010175
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 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 ditemuan 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, 20 Juli 2026

Yang Membuat Pernyataan,



ZETHA AULIZNA PERMANA

NPM. 21082010175

ABSTRAK

Nama Mahasiswa / NPM : Zetha Aulizna Permana / 21082010175
Judul Skripsi : Analisis Faktor Penerimaan Pengguna Dompot Digital OVO Menggunakan Model TAM Modifikasi.
Dosen Pembimbing : Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.
Virdha Rahma Aulia, S.Kom., M.Kom.

Perkembangan teknologi informasi dan internet yang pesat telah mendorong munculnya berbagai inovasi di bidang teknologi finansial, salah satunya dompet digital yang kini banyak digunakan sebagai metode pembayaran digital. Salah satu penyedia layanan dompet digital di Indonesia adalah OVO yang memfasilitasi berbagai transaksi keuangan secara digital. Skripsi ini bertujuan untuk menganalisis faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna dompet digital OVO menggunakan model TAM yang dimodifikasi. Skripsi ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode SEM-PLS melalui SmartPLS 3. Sampel penelitian berjumlah 449 responden yang dipilih menggunakan *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerimaan pengguna dompet digital OVO dipengaruhi oleh faktor berbagi pengetahuan (*Knowledge Sharing*), faktor kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*), faktor kegunaan (*Perceived Usefulness*), faktor nilai (*Perceived Value*), dan faktor keamanan (*Perceived Security*). dengan faktor nilai (*Perceived Value*) sebagai faktor yang paling dominan dalam memengaruhi niat pengguna menggunakan dompet digital OVO. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa penerimaan pengguna dompet digital OVO terbentuk melalui faktor berbagi pengetahuan, kemudahan penggunaan, kegunaan, nilai, dan keamanan.

Kata kunci : Technology Acceptance Model, SEM-PLS, Dompot Digital, OVO, Intention to Use

ABSTRACT

Nama Mahasiswa / NPM : Zetha Aulizna Permana / 21082010175
Judul Skripsi : Analisis Faktor Penerimaan Pengguna Dompet Digital OVO Menggunakan Model TAM Modifikasi.
Dosen Pembimbing : Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.
Virdha Rahma Aulia, S.Kom., M.Kom.

The rapid development of information technology and the internet has driven various innovations in financial technology, one of which is digital wallets, which are now widely used as a digital payment method. One of the digital wallet service providers in Indonesia is OVO, which facilitates various digital financial transactions. This study aims to analyze the factors influencing user acceptance of the OVO digital wallet using a modified Technology Acceptance Model (TAM). This study employed a quantitative approach using the SEM-PLS method through SmartPLS 3. The research sample consisted of 449 respondents selected using purposive sampling. The results indicate that user acceptance of the OVO digital wallet is influenced by knowledge sharing, perceived ease of use, perceived usefulness, perceived value, and perceived security. Among these factors, perceived value is the most dominant factor influencing users' intention to use the OVO digital wallet. Overall, the findings indicate that user acceptance of the OVO digital wallet is shaped by knowledge sharing, perceived ease of use, perceived usefulness, perceived value, and perceived security.

Keywords : Technology Acceptance Model, SEM-PLS, Digital Wallet, OVO, Intention to Use

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Faktor Penerimaan Pengguna Dompot Digital OVO Menggunakan Model TAM Modifikasi”** dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa keberhasilan penyelesaian penelitian tidak terlepas dari bantuan, dukungan, bimbingan, motivasi, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua tercinta yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan, serta pengorbanan yang tiada henti. Terima kasih atas segala perhatian, motivasi, dan kepercayaan yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan pendidikan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
2. Ibu Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom., selaku dosen pembimbing pertama yang telah memberikan arahan, masukan, dukungan, dan bimbingan selama masa studi serta proses penyusunan skripsi.
3. Ibu Virdha Rahma Aulia, S.Kom., M.Kom., selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan, saran, dan masukan yang berharga sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
4. Bapak Arista Pratama, S.Kom., M.Kom., selaku dosen wali, yang telah memotivasi dan mendukung penulis sejak awal masa perkuliahan.
5. Ibu Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom., selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Sistem Informasi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman berharga selama masa perkuliahan.

7. Anggota grup Fourtune Seekers yaitu Ellen, Yasita, dan Elivia sebagai sahabat terbaik yang selalu hadir memberikan dukungan, semangat, doa, serta kebersamaan yang penuh makna selama masa perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh responden penelitian yang telah meluangkan waktu dan bersedia berpartisipasi dalam pengisian kuesioner. Partisipasi yang diberikan sangat berarti dan berkontribusi terhadap kelancaran serta keberhasilan penelitian ini.
9. Teman-teman seperbimbingan yaitu Hanna dan Paulina yang telah berbagi ilmu, pengalaman, masukan, serta memberikan dukungan melalui berbagai diskusi selama proses penyusunan skripsi.
10. Seluruh teman-teman Program Studi Sistem Informasi angkatan 2021 yang telah memberikan pengalaman, kebersamaan, serta dukungan selama penulis menempuh pendidikan.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan, dukungan, doa, maupun kontribusi dalam berbagai bentuk sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang berlipat dari Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Sistem Informasi.

Surabaya, 20 Juli 2026

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Relevansi SI	4
1.7 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Landasan Teori.....	9
2.2.1 Penerimaan Pengguna	9
2.2.2 Dompot Digital.....	10
2.2.3 OVO	10
2.2.4 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	11
2.2.5 TAM Modifikasi	14
2.2.6 SEM-PLS	14
2.2.6 Faktor	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	16
3.1 Alur Penelitian	16

3.2	Observasi dan Studi Literatur	16
3.3	Identifikasi Masalah	16
3.4	Penyusunan Model Konseptual	17
3.5	Penyusunan Hipotesis.....	18
3.5.1	Pengaruh <i>Knowledge Sharing</i> terhadap <i>Intention to Use</i>	18
3.5.2	Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Intention to Use</i>	18
3.5.3	Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Intention to Use</i>	19
3.5.4	Pengaruh <i>Perceived Value</i> terhadap <i>Intention to Use</i>	19
3.5.5	Pengaruh <i>Perceived Privacy Awareness and Control</i> terhadap <i>Intention to Use</i>	19
3.5.6	Pengaruh <i>Perceived Security</i> terhadap <i>Intention to Use</i>	20
3.6	Populasi dan Sampel.....	20
3.6.1	Sumber Pengumpulan Data	20
3.6.2	Populasi	21
3.6.3	Sampel	21
3.6.4	Teknik Sampling	22
3.6.5	Skala Likert	22
3.7	Penyusunan Instrumen Penelitian.....	23
3.7.1	Definisi Operasional Variabel	23
3.7.2	Instrumen Pernyataan	24
3.8	Pengujian Instrumen Penelitian	27
3.8.1	Uji Validitas.....	27
3.8.2	Uji Reliabilitas.....	31
3.9	Penyebaran Kuesioner	32
3.10	Pengolahan Data	32
3.11	Analisis Data	32
3.11.1	Analisis Deskriptif.....	33
3.11.2	Analisis Inferensial	33
3.12	Kesimpulan dan Saran	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		37
4.1	Data <i>Cleaning</i>	37
4.1.1	Pemeriksaan Identitas Tidak Valid.....	37

4.1.2	Pemeriksaan Duplikat Data.....	38
4.1.3	Pemeriksaan Kriteria Responden	38
4.1.4	Pemeriksaan <i>Missing Value</i>	38
4.1.5	Pemeriksaan Jawaban Berpola.....	39
4.1.6	Pemeriksaan <i>Outlier</i>	39
4.1	Data Demografi Responden	39
4.1.1	Jenis Kelamin	40
4.1.2	Usia	40
4.1.3	Domisili.....	42
4.1.4	Pekerjaan.....	43
4.1.5	Intensitas Penggunaan.....	43
4.1.6	Lama Penggunaan	44
4.1.7	Fitur yang Sering Digunakan	45
4.2	Hasil Analisis Deskriptif.....	47
4.2.1	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Knowledge Sharing</i>	47
4.2.2	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Perceived Ease of Use</i>	50
4.2.3	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Perceived Usefulness</i>	52
4.2.4	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Perceived Value</i>	53
4.2.5	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Perceived Privacy Awareness and Control</i>	56
4.2.6	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Perceived Security</i>	58
4.2.7	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Intention to Use</i>	60
4.3	Hasil Analisis Inferensial	62
4.3.1	<i>Outer Model</i>	62
4.3.2	<i>Inner Model</i>	67
4.3.3	Uji Hipotesis	71
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian	74
4.4.1	Hubungan antara <i>Knowledge Sharing</i> dengan <i>Intention to Use</i> ...	74
4.4.2	Hubungan antara <i>Perceived Ease of Use</i> dengan <i>Intention to Use</i>	76
4.4.3	Hubungan antara <i>Perceived Usefulness</i> dengan <i>Intention to Use</i> .	79
4.4.4	Hubungan antara <i>Perceived Value</i> dengan <i>Intention to Use</i>	81

4.4.5	Hubungan antara <i>Perceived Privacy Awareness and Control</i> dengan <i>Intention to Use</i>	83
4.4.1	Hubungan antara <i>Perceived Security</i> dengan <i>Intention to Use</i>	86
4.5	Ringkasan Hasil Penelitian	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		89
5.1	Kesimpulan	89
5.2	Saran	89
DAFTAR PUSTAKA		91
LAMPIRAN		101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Ulasan Pengguna OVO	2
Gambar 1. 2 Manajemen Sistem Informasi.....	5
Gambar 2. 1 Tampilan Antarmuka Aplikasi OVO	11
Gambar 2. 2 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	12
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	16
Gambar 3. 2 Model Konseptual TAM	17
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin Responden.....	40
Gambar 4. 2 Usia Responden.....	41
Gambar 4. 3 Domisili Responden	42
Gambar 4. 4 Pekerjaan Responden	43
Gambar 4. 5 Intensitas Penggunaan Responden	44
Gambar 4. 6 Lama Penggunaan Responden	45
Gambar 4. 7 Fitur Yang Sering Digunakan	46
Gambar 4. 8 Koefisien Jalur Model Penelitian	71

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	8
Tabel 2. 2 Variabel Signifikan.....	8
Tabel 2. 3 Definisi Variabel Technology Acceptance Model (TAM).....	12
Tabel 4. 1 Hasil Proses Data Cleaning.....	37
Tabel 4. 2 Frekuensi Jawaban Variabel Knowledge Sharing.....	47
Tabel 4. 3 Hasil Statistik Jawaban Variabel Knowledge Sharing.....	47
Tabel 4. 4 Frekuensi Jawaban Variabel Perceived Ease of Use.....	50
Tabel 4. 5 Hasil Statistik Jawaban Variabel Perceived Ease of Use	50
Tabel 4. 6 Frekuensi Jawaban Variabel Perceived Usefulness	52
Tabel 4. 7 Hasil Statistik Jawaban Variabel Perceived Usefulness.....	52
Tabel 4. 8 Frekuensi Jawaban Variabel Perceived Value	53
Tabel 4. 9 Hasil Statistik Jawaban Variabel Perceived Value.....	54
Tabel 4. 10 Frekuensi Jawaban Variabel Perceived Privacy Awareness and Control.....	56
Tabel 4. 11 Hasil Statistik Jawaban Variabel Perceived Privacy Awareness and Control.....	56
Tabel 4. 12 Frekuensi Jawaban Variabel Perceived Security.....	58
Tabel 4. 13 Hasil Statistik Jawaban Variabel Perceived Security.....	58
Tabel 4. 14 Frekuensi Jawaban Variabel Intention to Use	60
Tabel 4. 15 Hasil Statistik Jawaban Variabel Intention to Use	60
Tabel 4. 16 Hasil Uji Validitas Konvergen	63
Tabel 4. 17 Nilai Cross Loading.....	64
Tabel 4. 18 Nilai Fornell-Lacker Criterion.....	65
Tabel 4. 19 Hasil Uji Reliabilitas	66
Tabel 4. 20 Hasil Uji R-Square	68
Tabel 4. 21 Hasil Uji F-Square.....	69
Tabel 4. 22 Hasil Uji Multikoleniaritas (VIF).....	70
Tabel 4. 23 Hasil Uji Hipotesis	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Izin Penelitian	101
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	102
Lampiran 3. Bukti Penyebaran Kuesioner Melalui Sosial Media.....	112
Lampiran 4. Proses Data Cleaning.....	115
Lampiran 5. Outer Loading.....	116
Lampiran 6. Validitas dan Reliabilitas Konstruk.....	116
Lampiran 7. Fornell Lacker	117
Lampiran 8. Cross Loading.....	117
Lampiran 9. R - Square	118
Lampiran 10. F - Square.....	118
Lampiran 11. Uji Multikolinearitas (VIF)	118
Lampiran 12. Hasil Bootstrapping	119
Lampiran 13. Path Coefficients Uji Bootstrapping.....	119