

**TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) PADA  
PENGUNAAN E-WALLET DANA SEBAGAI METODE  
PEMBAYARAN**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Manajemen**



**MUTIARA SRI INDAH BR TARIGAN**

**1181001041**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS BAKRIE**

**JAKARTA**

**2022**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar.**

**Nama : Mutiara Sri Indah Br Tarigan**

**NIM : 1181001041**

**Tanda Tangan :** 

**Tanggal : 14 Februari 2023**


## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Mutiara Sri Indah Br Tarigan  
NIM : 1181001041  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Judul Skripsi : Technology Acceptance Model (TAM) Pada Penggunaan E-Wallet DANA Sebagai Metode Pembayaran.

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Pembahas dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

## DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Ir. Deddy Herdiansjah, MSc, MBA, PhD (  )

Penguji I : Dr. Jerry Heikal, S.T, M.M (  )

Penguji II : Raden Aryo Febrian, S.M., M.M. (  )

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 14 Februari 2023

## KATA PENGANTAR

Dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan rasa syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya lah penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang berjudul **“Technology Acceptance Model (TAM) Pada Penggunaan E-Wallet DANA Sebagai Metode Pembayaran”**.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan diantaranya kepada:

1. Ibu penulis, atas doa, dukungan, dan motivasi yang selalu diberikan.
2. Abang penulis (Dheny Christian Tarigan), terima kasih atas dukungan material maupun non-material yang diberikan kepada penulis.
3. Bapak Ir. Deddy Herdiansjah, MSc, MBA, PhD, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran serta kesabaran untuk memberikan bimbingan kepada penulis selama proses pengerjaan tugas akhir ini.
4. Bapak Dr. Jerry Heikal, S.T, M.M selaku dosen pembahas pada seminar proposal dan penguji pada sidang tugas akhir yang telah memberikan masukan dalam tahap perbaikan tugas akhir.
5. Bapak Raden Aryo Febrian, S.M., M.M. selaku dosen penguji pada sidang tugas akhir yang telah memberikan masukan dalam tahap perbaikan tugas akhir.
6. Remijus Sitepu yang menjadi motivasi penulis untuk dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan tugas akhir ini. Saran dan kritik sangat diharapkan agar penulisan dapat menjadi lebih baik di masa mendatang.

Jakarta, 25 Januari 2023



Penulis

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mutiara Sri Indah Br Tarigan  
NIM : 1181001041  
Program Studi : S1 Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial (FEIS)  
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak bebas Royalti Noneklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

### **TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) PADA PENGGUNAAN E-WALLET DANA SEBAGAI METODE PEMBAYARAN**

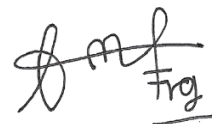
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/format kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 14 Februari 2023

Yang menyatakan,



Mutiara Sri Indah Br Tarigan

## ABSTRAK

Berdasarkan fenomena pergeseran cara hidup masyarakat dari offline ke online yang ditunjukkan oleh peningkatan transaksi *e-commerce*, serta munculnya *cashless society* yang telah difasilitasi dengan meningkatnya penggunaan *e-wallet* sebagai metode pembayaran pembelian online di *e-commerce*, sehingga studi ini berfokus pada salah satu dompet digital yang digunakan sebagai metode pembayaran. Adapun dompet digital yang akan dibahas adalah dompet digital DANA. Studi ini dilakukan untuk melihat bagaimana niat penggunaan *e-wallet* DANA sebagai metode pembayaran dengan menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan menguji konstruk *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *trust*, dan *intention to use*. Populasi dari studi ini masyarakat kota medan yang berusia 15-39 tahun dengan jumlah total 1,002,994 orang. Adapun sampel pada studi ini berjumlah 86 responden. Teknik pengambilan sampel dalam studi ini *nonprobability sampling* yaitu *purposive sampling* dengan metode analisis data *partial least square* (PLS) yang menggunakan bantuan SmartPLS v 3.2.9. Teknik analisis data pada studi ini yaitu evaluasi model pengukuran (*outer model*), evaluasi model struktural (*inner model*) dan pengujian hipotesis. Hasil studi menunjukkan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to use*, *perceived ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to use*, dan *trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to use*.

**Kata Kunci:** *E-Wallet*, DANA, *Technology Acceptance Model* (TAM), *Partial Least Square* (PLS), Pemasaran Digital.

## ABSTRACT

*Based on the phenomenon of shifting people's way of life from offline to online as indicated by an increase in e-commerce transactions, as well as the emergence of a cashless society which has been facilitated by the increasing use of e-wallets as a method of payment for online purchases in e-commerce, this study focuses on one of the wallets. digital which is used as a payment method. The digital wallet that will be discussed is the DANA digital wallet. This study was conducted to see how the intention to use the DANA e-wallet as a payment method uses the Technology Acceptance Model (TAM) approach by examining the constructs of perceived usefulness, perceived ease of use, trust, and intention to use. The population of this study is Medan city residents aged 15-39 years with a total of 1,002,994 people. The sample in this study amounted to 86 respondents. The sampling technique in this study was non-probability sampling, namely purposive sampling with the partial least square (PLS) data analysis method using SmartPLS v 3.2.9. Data analysis techniques in this study are evaluation of the measurement model (outer model), evaluation of the structural model (inner model) and hypothesis testing. The results showed that perceived usefulness had a positive and significant effect on intention to use, perceived ease of use had a positive and significant effect on intention to use, and trust had a positive and significant effect on intention to use.*

***Keyword: E-Wallet, DANA, Technology Acceptance Model (TAM), Partial Least Square (PLS), Digital Marketing.***

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
I.1    Latar Belakang .....	1
I.2    Perumusan Masalah.....	6
I.3    Tujuan Studi .....	7
I.4    Manfaat Studi .....	7
I.5    Ruang Lingkup Studi.....	7
I.6    Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
II.1    Landasan Teori .....	9
II.1.1 <i>Partial least squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)</i> .....	9
II.1.2    Digital Marketing .....	11
II.1.3    Technology Acceptance Model (TAM).....	13
II.1.4 <i>Perceived Usefulness</i> (Persepsi Kemanfaatan) .....	14
II.1.5 <i>Perceived Ease of use</i> (Persepsi Kemudahan) .....	16
II.1.6 <i>Trust</i> (Kepercayaan).....	17
II.1.7 <i>Intention to use</i> .....	18
II.1.8 <i>E-Commerce</i> .....	19
II.1.9 <i>E-Wallet (Elektronik Wallet)</i> .....	21
II.1.10    DANA .....	22



II.2	Penelitian Terdahulu.....	25
II.3	Kerangka Teori.....	28
II.4	Pengembangan Hipotesis .....	29
II.4.1	Hubungan <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Intention to use</i> .....	29
II.4.2	Hubungan <i>Perceived Ease of use</i> terhadap <i>Intention to use</i> .....	30
II.4.3	Hubungan <i>Trust</i> terhadap <i>Intention to use</i> .....	30
BAB III METODOLOGI STUDI .....		32
III.1	Metodologi Studi .....	32
III.2	Objek Studi .....	32
III.3	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	33
III.3.1	Populasi.....	33
III.3.2	Sampel.....	35
III.3.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	36
III.4	Jenis dan Sumber Data.....	36
III.4.1	Jenis Data .....	36
III.4.2	Sumber Data.....	36
III.5	Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	37
III.5.1	Teknik Pengumpulan Data.....	37
III.5.2	Instrumen Pengumpulan Data .....	37
III.6	Variabel Studi dan Definisi Operasional .....	38
III.6.1	Variabel Studi.....	38
III.6.2	Definisi Operasional.....	38
III.7	Teknik Analisis Data .....	40
III.7.1	Analisis Statistik Deskriptif .....	40
III.7.2	Analisis Data .....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		44
IV.1	Analisis Karakteristik Responden.....	44

IV.1.1	Kecamatan Domisili.....	44
IV.1.2	Jenis Kelamin.....	45
IV.1.3	Usia.....	45
IV.1.4	Pekerjaan.....	46
IV.1.5	Rata-rata Pendapatan.....	46
IV.1.6	Lama Menggunakan E-wallet DANA.....	47
IV.1.7	Intensitas Penggunaan E-wallet DANA dalam seminggu.....	47
IV.1.8	Media Pembayaran dan Transaksi Belanja Online.....	48
IV.1.9	Alasan Menggunakan Layanan E-wallet DANA Sebagai Metode Pembayaran.....	48
IV.2	Analisis Statistik Deskriptif.....	49
IV.2.1	Tanggapan Responden Terhadap Konstruk <i>Perceived Usefulness</i> .....	50
IV.2.2	Tanggapan Responden Terhadap Konstruk <i>Perceived Ease of Use</i> .....	51
IV.2.3	Tanggapan Responden Terhadap Konstruk <i>Trust</i> .....	52
IV.2.4	Tanggapan Responden Terhadap Konstruk <i>Intention to Use</i> .....	53
IV.3	Analisis Statistik Data.....	54
IV.3.1	Analisis <i>Outer Model</i> (Model Pengukuran).....	55
IV.3.2	Analisis <i>Inner Model</i> (Model Struktural).....	60
IV.3.3	Pembahasan.....	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		67
V.1	Kesimpulan.....	67
V.2	Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA.....		69
LAMPIRAN.....		76

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I-1 Metode Pembayaran Yang Paling disukai ketika belanja online .....	2
Gambar I-2 Data Perilaku dan Penggunaan E-wallet .....	3
Gambar I-3 Aplikasi E-wallet Yang Paling Sering Digunakan .....	4
Gambar II-1. Kerangka Teori.....	29
Gambar III-1 Jumlah Penduduk Kota Medan Berdasarkan Kecamatan .....	33
Gambar III-2 Jumlah Penduduk Kota Medan Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin .....	34
Gambar IV-1. Analisis Jalur Model Awal .....	55
Gambar IV-2. PLS Algorithm.....	56
Gambar IV-3. Hasil PLS Bootstrapping .....	61

## DAFTAR TABEL

Tabel II-1. Penelitian Terdahulu .....	25
Tabel III-1. Operasional Variabel .....	38
Tabel IV-1. Kecamatan Domisili .....	44
Tabel IV-2. Jenis Kelamin .....	45
Tabel IV-3. Usia.....	45
Tabel IV-4. Pekerjaan .....	46
Tabel IV-5. Rata-rata Pendapatan .....	46
Tabel IV-6. Lama Menggunakan E-wallet DANA .....	47
Tabel IV-7. Intensitas Penggunaan E-wallet DANA .....	47
Tabel IV-8. Media Pembayaran dan Transaksi Belanja Online.....	48
Tabel IV-9. Alasan Menggunakan Layanan E-wallet DANA Sebagai Metode Pembayaran .....	49
Tabel IV-10. Hasil Analisis Deskriptif Konstruk .....	49
Tabel IV-11. Deskriptif Konstruk Perceived Usefulness.....	50
Tabel IV-12. Deskriptif Konstruk Perceived Ease of Use .....	51
Tabel IV-13. Deskriptif konstruk Trust .....	52
Tabel IV-14. Deskriptif Konstruk Intention to Use .....	53
Tabel IV-15. Outer Loadings .....	56
Tabel IV-16. AVE.....	57
Tabel IV-17. Cross Loadings .....	58
Tabel IV-18. Cronbach's Alpha dan Composite Reliability .....	59
Tabel IV-19. R-Square .....	60
Tabel IV-20. Path Coefficients .....	61
Tabel IV-21. Hasil Bootstrapping PLS SEM Outer Loading .....	63