

**ANALISIS PERILAKU PENGGUNAAN DOMPET DIGITAL DENGAN  
PENDEKATAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM)  
PADA PENGGUNA DI KOTA YOGYAKARTA  
(STUDI *E-WALLET* DANA)**

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas

Ahmad Dahlan Yogyakarta



**Disusun Oleh :**

ALAL FALAH KHOIRI

NIM: 2000011230

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN YOGYAKARTA**

**2024**

**ANALISIS PERILAKU PENGGUNAAN DOMPET DIGITAL DENGAN  
PENDEKATAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM)  
PADA PENGGUNA DI KOTA YOGYAKARTA  
(STUDI *E-WALLET* DANA)**

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan  
Yogyakarta



**Disusun Oleh :**

ALAL FALAH KHOIRI

NIM: 2000011230

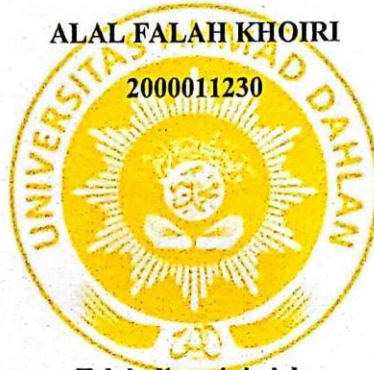
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN YOGYAKARTA  
2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN**  
**ANALISIS PERILAKU PENGGUNAAN DOMPET DIGITAL DENGAN**  
**PENDEKATAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM)**  
**PADA PENGGUNA DI KOTA YOGYAKARTA**  
**(STUDI *E-WALLET* DANA)**

**Diajukan Oleh:**

**ALAL FALAH KHOIRI**

**2000011230**



**Telah disetujui oleh:**

**Pembimbing**

**Poppy Laksita Rini, S.E., M.Sc**

**NIPM. 19910602 201810 011 1311456**

**Yogyakarta, 18 November 2024**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**ANALISIS PERILAKU PENGGUNAAN DOMPET DIGITAL DENGAN**  
**PENDEKATAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM)**  
**PADA PENGGUNA DI KOTA YOGYAKARTA**  
**(STUDI *E-WALLET* DANA)**

**Diajukan oleh:**

ALAL FALAH KHOIRI

NIM: 2000011230

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta

Yogyakarta, 18 November 2024

Yang Terdiri dari:

Ketua



Ani Muttaqiyathun, S.E., M.Si

NIPM. 19700828 199601 011 0784272

Penguji I

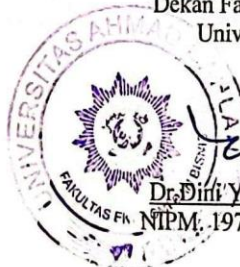
  
Dr. Ema Nurmaya, S.E., M.M  
NIPM. 19670922 201802 011 1511243

Penguji II

  
Poppy Laksita Rini, S.E., M.Sc  
NIPM. 19910602 201810 011 1311456

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Ahmad Dahlan



Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si., CIQR  
NIPM. 19700621 199601 011 0784345

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul “ANALISIS PERILAKU PENGGUNAAN DOMPET DIGITAL DENGAN PENDEKATAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)* PADA PENGGUNA DI KOTA YOGYAKARTA (STUDI *E-WALLET DANA*)” ini tidakterdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya melakukan hal-hal tersebut diatas yakni mengakui karya orang lain seolah-olah sebagai karya saya sendiri, maka dengan ini saya menyatakan menarik skripsi saya, selanjutnya ijazah dan gelar yang telah saya terima dari universitas saya nyatakan gugur.

Yogyakarta, 18 November 2024

Yang menyatakan,



Alal Falah Khoiri

NIM. 2000011230

Saksi 1, Ketua Tim Penguji

Ani Muttaqiyathun, S.E., M.Si  
NIPM. 19700828 199601 011 0784272

Saksi 2, Anggota Tim Penguji

Dr. Ema Nurmayana, S.E., M.M  
NIPM. 19670922 201802 011 1511243

Saksi 3, Anggota Tim Penguji

Poppy Laksita Rini, S.E., M.Sc  
NIPM. 19910602 201810 011 1311456

## PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Alal Falah Khoiri  
NIM : 2000011230  
Email : alal2000011230@webmail.uad.ac.id  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen

Judul Tugas Akhir : “ANALISIS PERILAKU PENGGUNAAN DOMPET DIGITAL DENGAN PENDEKATAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM) PADA PENGGUNA DI KOTA YOGYAKARTA (STUDI *E-WALLET* DANA)”

Dengan ini saya menyatakan :

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun institusi Pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan terjemahan melainkan merupakan gagasan rumusan dari hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain kecuali arahan dari dosen pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diajukan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan pada daftar Pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila dikemudian hari terbukti ada penyimpangan dan tidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.

Yogyakarta, 18 November 2024

Yang menyatakan,



Alal Falah Khoiri

NIM.2000011230

## PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Alal Falah Khoiri  
NIM : 2000011230  
Email : alal2000011230@webmail.uad.ac.id  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Judul Tugas Akhir : "ANALISIS PERILAKU PENGGUNAAN DOMPET DIGITAL DENGAN PENDEKATAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM) PADA PENGGUNA DI KOTA YOGYAKARTA (STUDI *E-WALLET* DANA"

Dengan ini saya menyatakan hal sepenuhnya kepada Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur serta meakukan pengelolaan terhadap karya seni ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut (beri tanda pada kotak).

Saya tidak mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repository Pusat Belajar Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 18 November 2024

Yang menyatakan,



Alal Falah Khoiri

NIM.2000011230

Mengetahui,  
Pembimbing



Poppy Laksita Rini, S.E., M.Sc  
NIPM. 19910602 201810 011 1311456

## **MOTTO**

“Maka jangan sekali-kali membiarkan kehidupan dunia ini memperdayakankamu.”

(Q.S Fatir: 5)

“Petunjuk Quran menegaskan bahwa kebahagiaan akan diraih dan berlaku sama untuk lelaki maupun perempuan tanpa dibedakan sedikit pun.”

(Ustadz Adi Hidayat)



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul Analisis Perilaku Penggunaan Dompot Digital Dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) Pada Pengguna Di Kota Yogyakarta (Studi Kasus *E-wallet* Dana). Penulisan skripsi ini kami dedikasikan sebagai bentuk ibadah dan upaya untuk menggapai ilmu yang bermanfaat serta mendapatkan ridha-Nya.

Ada banyak suka dan duka yang saya rasakan saat menulis karya ini. Untuk menyelesaikan pekerjaan di bawah gelar sarjana ini, peneliti akan menggunakan semua kemauannya yang kuat, upaya yang luar biasa, dan juga kesabaran yang tidak ada habisnya untuk menyelesaikan pekerjaan ini. Sebagai peneliti, perenankan saya menyampaikan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Muchlas, M.T. selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si., CIQnR. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan yang senantiasa memberikan pengarahan kepada penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
3. Ibu Tina Sulistiyani, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta, yang telah memberikan izin penulis dalam penyusunan skripsi, sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan baik dan lancar.

4. Ibu Rikha Muftia Khoirunnisa, S.E., M.Sc. selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan saran dan nasehat selama penulis menempuh Pendidikan di Program Studi Manajemen
5. Ibu Poppy Laksita Rini, S.E., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan banyak waktunya untuk membimbing dengan penuh kesabaran serta memberikan arahan, ilmu dan saran kepada penulis hingga skripsi ini terselesaikan.
6. Bapak Adhitya Rechandy Christian, S.E., M.M. selaku dosen penguji yang telah memberikan pelajaran, bimbingan, masukan dan perhatian yang sangat berharga bagi penulis.
7. Ibu Ani Muttaqiyathun, S.E., M.Si selaku Dosen Ketua Tim Penguji yang telah memberikan pelajaran, bimbingan, masukan dan perhatian yang sangat berharga bagi penulis.
8. Ibu Dr. Ema Nurmaya, S.E., M.M. selaku Dosen Tim Penguji yang telah memberikan pelajaran, bimbingan, masukan dan perhatian yang sangat berharga bagi penulis.
9. Ayahanda tercinta, Arsyad. Terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis, beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan. Namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
10. Ibunda tercinta, Sri Atmini. Yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi serta do'a hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
11. Kakaku, Nur Asriyanti dan Syifa Asriyani Fauzia serta keponakanku Muhammad Khoirul Imam dan Syauqi Arsyahendra Sidqi Yang selalu memberikan semangat dan dukungan sebagai bentuk dukungan dan motivasi.

12. Sahabat terbaik ku, Bondan Aji Anggoro, Ferry Willy Andra Simamora dan Salsa Jahra Amelia yang telah mendukung dan memberikan saya semangat dan doa untuk tetap mengerjakan skripsi saya.
13. Sahabat baikku sejak masuk perguruan tinggi, Rofi'ah Nur Khasanah, Salisa Aulia Rakhma dan Muhammad Iqbal. Terimakasih atas semua keceriaan dan bantuannya kepada penulis selama perkuliahan.
14. Rekan KKN Reguler 119 Unit XI.D.1 tahun 2024 di desa Klurahan, Yoga, Avilla, Dikna, Riska, Inas, Tyas, Kamilla, dan Khonsa.
15. Rekan-rekan mahasiswa utamanya dari Program Studi Manajemen Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta atas dukungan dan kerjasamanya selama menempuh pendidikan serta penyelesaian penyusunan skripsi.
16. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu memberikan pemikiran demi kelancaran dan keberhasilan penyusunan skripsi ini.

Akhir kata penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, saran dan kritik untuk pengembangan lebih lanjut sangatlah diharapkan penulis, semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Yogyakarta, 18 November 2024

Penulis

Alal Falah Khoiri

NIM.2000011230

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN .....	iv
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT .....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES .....	vi
MOTTO .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Batasan Masalah .....	9
E. Manfaat Penelitian .....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	12
A. Landasan Teori.....	12
B. Kajian Penelitian Terdahulu .....	19
C. Hipotesis .....	21
D. Model Penelitian .....	29
BAB III METODE PENELITIAN .....	30
A. Populasi/Objek Penelitian, Teknik Pengambilan Sampel, dan Sampel.....	30
B. Jenis dan Sumber Data.....	32
C. Teknik Pengumpulan Data.....	32
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	33
E. Skala Pengukuran.....	36
F. Uji Instrumen .....	37
G. Teknik Analisis (Analisis Deskriptif Responden) .....	38

H. Analisis Model Pengukuran Atau <i>Outer Model</i> .....	39
I. Analisis Model Struktural Atau <i>Inner Model</i> .....	40
J. Uji Hipotesis .....	41
<b>BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>42</b>
A. Pengumpulan Data .....	42
B. Analisis Deskriptif .....	42
C. Uji Instrumen Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	52
D. Uji Instrumen Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	58
E. Uji Hipotesis .....	60
F. Pembahasan Hasil Penelitian .....	63
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>69</b>
A. Kesimpulan .....	69
B. Keterbatasan Penelitian.....	70
C. Saran .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>72</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>78</b>

## DAFTAR TABEL

Table 2.1 Penelitian Terdahulu .....	19
Tabel 3. 1 Skala Pengukuran .....	37
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel .....	33
Tabel 4. 1 Tingkat Pengambilan Kuesioner.....	42
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	43
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili Di Kota Yogyakarta .....	44
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	45
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan .....	46
Tabel 4. 7 Item <i>Perceived Usefulness</i> .....	48
Tabel 4. 8 Item <i>Perceived Ease Of Use</i> .....	49
Tabel 4. 9 Item <i>Use behavior</i> .....	50
Tabel 4. 10 Item <i>Intention To Use</i> .....	51
Tabel 4. 11 Tabel Nilai <i>convergent validity</i> .....	54
Tabel 4. 12 Tabel Nilai <i>Discriminant validity (cross loading)</i> .....	55
Tabel 4. 13 Nilai <i>cronbach's alpha dan Composite Reliability</i> .....	57
Tabel 4. 14 Tabel <i>R-Square</i> .....	59
Tabel 4. 15 Nilai Hasil <i>Bootstrapping</i> Langsung .....	60
Tabel 4. 16 Nilai Hasil <i>Bootstrapping Specific Indirect Effects</i> .....	62

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peringkat <i>Top Digital Wallet</i> 2021-2023 Di Indonesia .....	6
Gambar 2. 1 Gambaran Model Modifikasi TAM oleh Venkates dan Davis (2000).....	14
Gambar 2. 2 Gambar Model Penelitian .....	29
Gambar 4. 1 Gambar Model Struktural .....	58

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. 1 Variabel Pernyataan *Perceived Usefulness* ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 1. 2 Pernyataan Variabel *Perceived Ease Of Use* ... **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 1. 3 Pernyataan Variabel *Usage Behavior* ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 1. 4 Pernyataan Variabel *Intention To Use* ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 2. 1 Tabulasi Data..... **Error! Bookmark not defined.**



## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perilaku peggunaan dompet digital/e-wallet menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) pada pegguna di kota Yogyakarta.

Penelitian ini bersifat kuantitatif, dengan populasi pegguna e-wallet Dana usia 17-35 tahun ke atas di Yogyakarta. Sampel diambil menggunakan metode *Purposive Sampling*, jumlah sampel sebanyak 100 responden dan data dikumpulkan melalui kuesioner. Analisis dilakukan dengan program SMARTPLS 4.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis pertama *Perceived usefulness* tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *usage behavior*, sehingga hipotesis 1 ditolak, hipotesis kedua *Perceived ease of use* juga tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *usage behavior*, sehingga hipotesis 2 ditolak, hipotesis ketiga *Perceived usefulness* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to use*, sehingga hipotesis 3 diterima, hipotesis keempat *Perceived ease of use* tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to use*, sehingga hipotesis 4 ditolak, hipotesis kelima *Intention to use* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *usage behavior*, sehingga hipotesis 5 diterima, hipotesis keenam *Perceived usefulness* tidak memiliki pengaruh positif terhadap *usage behavior* melalui *intention to use* sebagai variabel mediasi, sehingga hipotesis 6 ditolak, hipotesis ketujuh *Perceived ease of use* juga tidak memiliki pengaruh positif terhadap *usage behavior* melalui *intention to use* sebagai variabel mediasi, sehingga hipotesis 7 ditolak.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun *perceived usefulness* dan *intention to use* memiliki hubungan yang signifikan, peran mediasi dari *intention to use* tidak cukup kuat untuk mempengaruhi *usage behavior* secara keseluruhan melalui *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*.

**Kata Kunci :** *Intention To Use, Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, SMARTPLS, Technology Acceptance Model, Usage Behavior.*

## ABSTRACT

*The purpose of this study is to analyze the behavior of digital wallet (e-wallet) users using the Technology Acceptance Model (TAM) approach among users in Yogyakarta.*

*This study is quantitative, with a population of DANA e-wallet users aged 17-35 years and older in Yogyakarta. The sample was selected using the purposive sampling method, and data were collected through questionnaires. The analysis was conducted using the SMARTPLS 4.0 program.*

*The study results indicate that the first hypothesis, perceived usefulness, does not have a positive and significant influence on usage behavior; hence, hypothesis 1 is rejected. The second hypothesis, perceived ease of use, also does not have a positive and significant influence on usage behavior, leading to the rejection of hypothesis 2. The third hypothesis, perceived usefulness, has a positive and significant influence on intention to use; therefore, hypothesis 3 is accepted. The fourth hypothesis, perceived ease of use, does not have a positive and significant influence on intention to use, resulting in the rejection of hypothesis 4. The fifth hypothesis, intention to use, has a positive and significant influence on usage behavior; hence, hypothesis 5 is accepted. The sixth hypothesis, perceived usefulness, does not have a positive influence on usage behavior through intention to use as a mediating variable; therefore, hypothesis 6 is rejected. The seventh hypothesis, perceived ease of use, also does not have a positive influence on usage behavior through intention to use as a mediating variable, leading to the rejection of hypothesis 7.*

*Overall, this study shows that while perceived usefulness and intention to use have a significant relationship, the mediating role of intention to use is not strong enough to influence usage behavior overall through perceived usefulness and perceived ease of use.*

**Keywords:** *Intention To Use, Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, SMARTPLS, Technology Acceptance Model, Usage Behavior.*