

**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS KOMPARASI PENERIMAAN PENGGUNA  
*E-WALLET* OVO, GOPAY, SHOPEEPAY, DAN DANA  
MENGUNAKAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE  
MODEL (TAM)***



**SISILIA RAHMA WIDIASARI**

**18103060**

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS INFORMATIKA  
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO  
2023**

**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS KOMPARASI PENERIMAAN PENGGUNA  
E-WALLET OVO, GOPAY, SHOPEEPAY, DAN DANA  
MENGUNAKAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE  
MODEL (TAM)***

**COMPARATIVE ANALYSIS OF E-WALLET USER  
ACCEPTANCE OF OVO, GOPAY, SHOPEEPAY, AND  
DANA USING THE TECHNOLOGY ACCEPTANCE  
MODEL (TAM)**

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer



SISILIA RAHMA WIDIASARI  
18103060

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS INFORMATIKA  
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO  
2023**

# LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

**ANALISIS KOMPARASI PENERIMAAN PENGGUNA  
E-WALLET OVO, GOPAY, SHOPEEPAY, DAN DANA  
MENGUNAKAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE  
MODEL (TAM)***

**COMPARATIVE ANALYSIS OF E-WALLET USER  
ACCEPTANCE OF OVO, GOPAY, SHOPEEPAY, AND  
DANA USING THE TECHNOLOGY ACCEPTANCE  
MODEL (TAM)**

Dipersiapkan dan Disusun Oleh

**SISILIA RAHMA WIDIASARI**  
18103060

Fakultas Informatika  
Institut Teknologi Telkom Purwokerto  
Pada Tanggal: 07 Agustus 2023

Pembimbing Utama,



Dr. Irwan Susanto, S.T., M.M  
NIDN. 0614086602

Pembimbing Pendamping,



Wahyu Adi Prabowo, S.Kom., M.B.A., M.Kom.  
NIDN. 0613038503

# LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

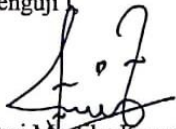
### **ANALISIS KOMPARASI PENERIMAAN PENGGUNA E-WALLET OVO, GOPAY, SHOPEEPAY, DAN DANA MENGUNAKAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)***

### **COMPARATIVE ANALYSIS OF E-WALLET USER ACCEPTANCE OF OVO, GOPAY, SHOPEEPAY, AND DANA USING THE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)**

Disusun Oleh  
**SISILIA RAHMA WIDIASARI**  
18103060

Telah Diujikan dan Dipertahankan dalam Sidang Ujian Tugas Akhir Pada Hari,  
Tanggal 18, Agustus 2023

Penguji I,



Dwi Mastika Kusumawardani, S.Kom., M.Kom  
NIDN. 0617019102  
Pembimbing Utama,



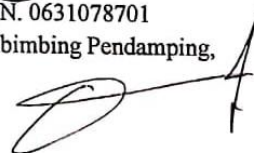
Dr. Irwan Susanto, S.T., M.M  
NIDN. 0614086602

Penguji II,



Sisilia Thya Safitri  
NIDN. 0631078701

Pembimbing Pendamping,



Wahyu Adi Prabowo, S.Kom., M.B.A., M.Kom.  
NIDN. 0613038503



Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom  
NIK. 19820008

# HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama Mahasiswa : Sisilia Rahma Widiasari  
NIM : 18103060  
Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut:

**ANALISIS KOMPARASI PENERIMAAN PENGGUNA *E-WALLET OVO, GOPAY, SHOPEEPAY, DAN DANA MENGGUNAKAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)***

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Irwan Susanto, S.T., M.M

Dosen Pembimbing Pendamping : Wahyu Adi Prabowo, S.Kom., M.B.A., M.Kom.

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Institut Teknologi Telkom Purwokerto maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan, dan penelitian Saya Sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Dosen Pembimbing.
3. Dalam Karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggungjawab Saya, bukan tanggungjawab Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima Sanksi Akademik dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Purwokerto, 04 Agustus 2023

Yang Menyatakan,



(Sisilia Rahma Widiasari)

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan kehadiran Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Komparasi Penerimaan Pengguna *E-Wallet* OVO, GoPay, ShopeePay, dan DANA Menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM)”.

Penyusunan Laporan Tugas Akhir ini penulis mendapatkan bantuan, bimbingan serta arahan dari berbagai pihak yang terlibat. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Tenia Wahyuningrum, S.Kom., M.T selaku Rektor Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
2. Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom., selaku Dekan Fakultas Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
3. Dwi Mustika Kusumawardani, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
4. Dr. Irwan Susanto, S.T., M.M, selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memotivasi, memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan laporan penelitian Tugas Akhir.
5. Wahyu Adi Prabowo, S.Kom., M.B.A., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah memotivasi, memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan laporan penelitian Tugas Akhir.
6. Orang tua yang selalu memberikan doa, semangat, serta dukungan kepada penulis.
7. Sahabat penulis yang selalu memberikan dukungan yaitu Catur Rinix Ragil Saputri, Febriani Dwi Astuti, Khanifah Lillahi Rohmah, Nurul Puspa Hapsari, Suliah, Tri Adina, dan Wahyu Ari Nurrohmah.
8. Teman baik semasa perkuliahan telah memberikan dukungan yaitu Dea Caesy Rahmadani, Erika Melania, Keterc Nine Chlorella, Laras Julia Pratiwi, dan Nurul Fitriani.

9. Teman seperjuangan, teman-teman mahasiswa/i Intitut Teknologi Telkom Purwokerto.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan laporan penelitian Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang dapat membangun sangat diharapkan demi pengembangan dan kemajuan yang lebih baik.

Purwokerto, 04 Agustus 2023



Sisilia Rahma Widiyasari

## DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING TUGAS AKHIR .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
<i>ABSTRACT</i> .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	4
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Tujuan Penelitian .....	5
1.6 Manfaat Penelitian .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Kajian Pustaka.....	6
2.2 Dasar Teori.....	11
2.2.1 Analisis Komparasi .....	11
2.2.2 Penerimaan Pengguna .....	11
2.2.3 <i>Fintech</i> .....	11
2.2.4 <i>E-Wallet</i> .....	11
2.2.5 OVO .....	12
2.2.6 GoPay.....	12
2.2.7 ShopeePay .....	12
2.2.8 DANA .....	12



2.2.9	<i>Technology Aceptance Model (TAM)</i> .....	13
2.2.10	Populasi dan Sampel .....	14
2.2.11	Uji Validitas .....	15
2.2.12	Uji Reliabilitas .....	16
2.2.13	Skala Likert .....	16
2.2.14	<i>Structural Package for the Social Sciences (SPSS)</i> .....	18
2.2.15	Kuesioner .....	18
BAB III METODE PENELITIAN.....		20
3.1	Subyek dan Obyek Penelitian .....	20
3.2	Alat dan Bahan Penelitian.....	20
3.2.1	Alat Penelitian.....	20
3.2.2	Bahan Penelitian.....	21
3.3	Diagram Alir Penelitian .....	21
3.3.1	Identifikasi Masalah .....	21
3.3.2	Studi Literatur .....	22
3.3.3	Penyusunan Instrumen Penelitian .....	22
3.3.4	Pengumpulan Data .....	26
3.3.5	Uji Kelayakan Kuesioner .....	28
3.3.6	Pengolahan dan Analisis Data.....	29
3.3.7	Kesimpulan dan Saran.....	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		30
4.1	Demografi Responden.....	30
4.2	Hasil Pengujian .....	32
4.2.1	Uji Validitas E-Wallet.....	32
4.2.2	Uji Reliabilitas <i>E-Wallet</i> .....	37
4.2.3	Data Hasil Kuesioner .....	39
4.3	Analisis <i>E-Wallet</i> .....	50
4.3.1	Analisis <i>E-Wallet</i> OVO.....	50
4.3.2	Analisis <i>E-Wallet</i> GoPay.....	57
4.3.3	Analisis <i>E-Wallet</i> ShopeePay.....	64
4.3.4	Analisis <i>E-Wallet</i> DANA.....	71

4.4	Pembahasan.....	78
4.4.1	<i>E-Wallet</i> OVO.....	79
4.4.2	<i>E-Wallet</i> GoPay.....	80
4.4.3	<i>E-Wallet</i> ShopeePay.....	82
4.4.4	<i>E-Wallet</i> DANA.....	83
4.5	Hasil Komparasi.....	85
4.5.1	Komparasi Peminatan <i>E-Wallet</i> .....	85
4.5.2	Komparasi Persepsi Unggul <i>E-Wallet</i> .....	87
4.5.3	Komparasi Kelemahan <i>E-Wallet</i> .....	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		91
5.1	Kesimpulan .....	91
5.2	Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA .....		94
LAMPIRAN.....		98

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kajian Pustaka.....	6
Tabel 2. 2 Skala Likert[34] .....	17
Tabel 2. 3 Pertanyaan Kuesioner .....	18
Tabel 3. 1 Pertanyaan Kuesioner <i>E-Wallet</i> OVO.....	22
Tabel 3. 2 Pertanyaan Kuesioner <i>E-Wallet</i> GoPay .....	23
Tabel 3. 3 Pertanyaan Kuesioner <i>E-Wallet</i> ShopeePay .....	24
Tabel 3. 4 Pertanyaan Kuesioner <i>E-Wallet</i> DANA.....	25
Tabel 4. 1 Pekerjaan Responden .....	31
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas <i>E-Wallet</i> OVO.....	32
Tabel 4. 3 <i>Case Processing Summary E-Wallet</i> OVO.....	33
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas <i>E-Wallet</i> GoPay .....	34
Tabel 4. 5 <i>Case Processing Summary E-Wallet</i> GoPay.....	35
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas <i>E-Wallet</i> ShopeePay.....	35
Tabel 4. 7 <i>Case Processing Summary E-Wallet</i> ShopeePay.....	36
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas <i>E-Wallet</i> DANA.....	36
Tabel 4. 9 <i>Case Processing Summary E-Wallet</i> DANA .....	37
Tabel 4. 10 <i>Reliability Statistics E-Wallet</i> OVO.....	38
Tabel 4. 11 <i>Reliability Statistics E-Wallet</i> GoPay .....	38
Tabel 4. 12 <i>Reliability Statistics E-Wallet</i> ShopeePay.....	38
Tabel 4. 13 <i>Reliability Statistics E-Wallet</i> DANA.....	39
Tabel 4. 14 Hasil Kuesioner <i>E-Wallet</i> OVO.....	39
Tabel 4. 15 Hasil Kuesioner <i>E-Wallet</i> GoPay.....	42
Tabel 4. 16 Hasil Kuesioner <i>E-Wallet</i> ShopeePay.....	45
Tabel 4. 17 Hasil Kuesioner <i>E-Wallet</i> DANA .....	48
Tabel 4. 18 Total Skor <i>Perceived Ease of Use E-Wallet</i> OVO.....	50
Tabel 4. 19 Total Skor <i>Perceived Usefulness E-Wallet</i> OVO .....	52
Tabel 4. 20 Total Skor <i>Attitude Toward Using E-Wallet</i> OVO .....	53
Tabel 4. 21 Total Skor <i>Behavioral Intention to Use E-Wallet</i> OVO .....	54
Tabel 4. 22 Total Skor <i>Actual System Use E-Wallet</i> OVO .....	56

Tabel 4. 23 Total Skor <i>Perceived Ease of Use E-Wallet GoPay</i> .....	57
Tabel 4. 24 Total Skor <i>Perceived Usefulness E-Wallet GoPay</i> .....	59
Tabel 4. 25 Total Skor <i>Attitude Toward Using E-Wallet GoPay</i> .....	60
Tabel 4. 26 Total Skor <i>Behavioral Intention to Use E-Wallet GoPay</i> .....	61
Tabel 4. 27 Total Skor <i>Actual System Use E-Wallet GoPay</i> .....	63
Tabel 4. 28 Total Skor <i>Perceived Ease of Use E-Wallet Shopeepay</i> .....	64
Tabel 4. 29 Total Skor <i>Perceived Usefulness E-Wallet ShopeePay</i> .....	66
Tabel 4. 30 Total Skor <i>Attitude Toward Using E-Wallet ShopeePay</i> .....	67
Tabel 4. 31 Total Skor <i>Behavioral Intention to Use E-Wallet ShopeePay</i> .....	68
Tabel 4. 32 Total Skor <i>Actual System Use E-Wallet ShopeePay</i> .....	70
Tabel 4. 33 Total Skor <i>Perceived Ease of Use E-Wallet DANA</i> .....	71
Tabel 4. 34 Total Skor <i>Perceived Usefulness E-Wallet DANA</i> .....	73
Tabel 4. 35 Total Skor Variabel <i>Attitude Toward Using E-Wallet DANA</i> .....	74
Tabel 4. 36 Total Skor <i>Behavioral Intention to Use E-Wallet DANA</i> .....	75
Tabel 4. 37 Total Skor <i>Actual System Use E-Wallet DANA</i> .....	77
Tabel 4. 38 Hasil Persentase Kelemahan <i>E-Wallet</i> .....	89

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Persentase Pengguna <i>E-Wallet</i> [8] .....	2
Gambar 2. 1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> [13] .....	13
Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian .....	21
Gambar 4. 1 Diagram <i>Range</i> Usia Responden.....	30
Gambar 4. 2 Jenis Pekerjaan Responden .....	31
Gambar 4. 3 Hasil Skor Rata-Rata Index <i>E-Wallet</i> .....	85
Gambar 4. 4 Persentase <i>E-Wallet</i> .....	86
Gambar 4. 5 Hasil Index Variabel <i>Perceived Ease of Use</i> dan <i>Perceived Usefulness E-Wallet</i> .....	88

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	98
---------------------------------------	----