

**SKRIPSI**

**ANALISIS FAKTOR PENERIMAAN PENGGUNAAN *DIGITAL PAYMENT*  
PADA GENERASI Z DI KOTA MALANG**



**Disusun Oleh :**

**PAULINA ENJELIKA PUTRI VARLAN**

**20083000100**

**UNIVERSITAS MERDEKA MALANG**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI**

**2024**

**ANALISIS FAKTOR PENERIMAAN PENGGUNAAN *DIGITAL*  
*PAYMENT* PADA GENERASI Z DI KOTA MALANG**



**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam  
Memperoleh Gelar Sarjana S1 Sistem Informasi**

**Program Studi: Fakultas Teknologi Informasi**

**Disusun Oleh :**

**PAULINA ENJELIKA PUTRI VARLAN**

**20083000100**

**UNIVERSITAS MERDEKA MALANG**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI**

**2024**

**MOTTO**

*"Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang"*

**Amsal 23:18**

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Paulina Enjelika Putri Varlan  
Nim : 20083000100  
Universitas : Universitas Merdeka Malang  
Fakultas : Fakultas Teknologi Informasi  
Program Studi : S1 Sistem Informasi  
Judul : Analisis Faktor Penerimaan Penggunaan *Digital Payment*  
Pada Generasi Z di Kota Malang

Malang, 06 Juli 2024

Disetujui dan diterima:

Ketua Program studi Sistem Informasi



Luthfi Indana, S.Pd., M.Pd  
NIDN. 0711059203

Dosen Pembimbing



Dr. Mardiana Andarwati, SE., MSi  
NIDN. 0716037601



Mengetahui,  
Dekan Fakultas Teknologi Informasi  
Dr. Mardiana Andarwati, SE., Msi  
NIDN. 0716037601

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh

Nama : Paulina Enjelika Putri Varlan  
NIM : 20083000100  
Judul : Analisis Faktor Penerimaan Penggunaan *Digital Payment* Pada  
Generasi Z di Kota Malang

Telah di Pertahankan di depan Dosen Penguji Pada,

Hari : Rabu  
Tanggal : 17 Juli 2024  
Tempat : Fakultas Teknologi Informasi  
Universitas Merdeka Malang

### Susunan Penguji

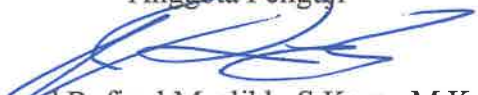
Ketua Penguji

  
Luthfi Indana, S.Pd., M.Pd  
NIDN. 0711059203

Sekretaris Penguji

  
Dr. Mardiana Andarwati, SE., Msi  
NIDN. 0716037601

Anggota Penguji

  
Ahmad Rofiqul Muslikh, S.Kom., M.Kom  
NIDN. 0724038903

Skripsi ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu  
Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sistem  
Informasi

Malang, 6 Agustus 2024  
Dekan Fakultas Teknologi/Informasi  
Universitas Merdeka Malang  
  
Dr. Mardiana Andarwati, SE., Msi  
NIDN. 0716037601

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Paulina Enjelika Putri Varlan  
Nim : 20083000100  
Program Studi : SI Sistem Informasi  
Judul : Analisis Faktor Penerimaan Pengguna *Digital Payment* Pada Generasi Z di Kota Malang  
Fakultas : Teknologi Informasi  
Perguruan Tinggi : Universitas Merdeka Malang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul: Analisis Faktor Penerimaan Pengguna *Digital Payment* Pada Generasi Z di Kota Malang adalah benar-benar hasil karya saya dan bukan karya orang lain (plagiasi/jiplakan) serta tidak didasarkan pada data palsu, baik sebagian maupun keseluruhan kecuali dalam bentuk kutipan daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, maka saya bersedia mendapatkan sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 06 Agustus 2023  
Peneliti



Paulina Enjelika Putri Varlan

## ABSTRAK

Dunia telah menyaksikan bagaimana kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat cepat dapat mengubah kehidupan manusia serta tatanan ekonomi global. Salah satu kemajuan teknologi terbaru adalah sistem pembayaran yaitu e-wallet. Penelitian ini menggunakan metode TAM. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan, dan sikap terhadap penggunaan, terhadap kepuasan pengguna e-wallet. Populasi dalam penelitian ini meliputi pengguna e-wallet dimana sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan dalam penelitian, dengan banyaknya sampel 100 responden. Dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna e-wallet Ovo sedangkan pada e-wallet Dana kemudahan penggunaan dan sikap terhadap penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, sementara itu Persepsi kegunaan belum berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal tersebut dapat menjadi perbandingan antara e-wallet Dana dan Ovo dimana e-wallet Ovo lebih berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dibandingkan dengan e-wallet Dana dari segi kegunaan yang dirasakan.

**Kata kunci:** komparasi, e-wallet, model TAM

## ABSTRACT

*The world has witnessed how rapid advances in information and communication technology can change human life and the global economic order. One of the latest technological advances is the payment system, namely e-wallet. This research uses the TAM method. The purpose of this study was to determine how the effect of ease of use, perceived usefulness, and attitudes towards use, on e-wallet user satisfaction. The population in this study includes e-wallet users which are in accordance with the criteria that have been determined in the study, with a sample size of 100 respondents. Where the results showed that there was a significant effect on Ovo e-wallet user satisfaction, while in the e-wallet Dana ease of use and attitude towards use had an effect on user satisfaction, while perceived usefulness had no significant effect on user satisfaction. This can be a comparison between e-wallet Dana and Ovo where e-wallet Ovo has more influence on user satisfaction than e-wallet Dana in terms of perceived usefulness.*

**Keyword:** *comparison, e-wallet, TAM model*



## LEMBAR PERSEMBAHAN

LEMBAR PERSEMBAHAN Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala karunia, rahmat, serta tuntunannya sehingga skripsi ini bisa selesai dengan baik.
2. Kedua orang tua saya yang selalu menjadi sumber inspirasi saya dan selalu memberi dukungan, doa, dan kasih sayang sepanjang hidup saya
3. Semua keluarga besar, adik terimakasih atas dukungannya sehingga saya bisa kuat bertahan dan menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu
4. Sahabat-sahabat saya yang selalu menemani dan berproses bersama sehingga bisaSeluruh pihak yang berperan secara langsung dan tidak langsung yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang memberi semangat dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi

## UCAPAN TERIMAKASIH

Segala Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas Berkat dan Rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik hingga selesai. Penulis menyadari penelitian ini jauh lebih dari kata sempurna, namun penulis bangga telah menyelesaikan tugas akhir ini tepat waktu.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis mendapatkan banyak bantuan, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak, sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh sebab itu, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Mardiana Andarwati, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang
2. Luthfi Indana, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Merdeka Malang
3. Dr. Mardiana Andarwati, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing, yang telah sabar membantu dan membimbing, serta memberikan arahan dan saran dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Segenap Bapak dan Ibu Dosen, serta karyawan Fakultas Teknologi Informasi Program Studi S1 Sistem Informasi Universitas Merdeka Malang yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama studi
5. Kedua orang tua tercinta Bapak Agustinus Lan dan Fransiska Vensi yang paling penulis cintai dan sayangi, terimakasih karena sudah memberikan doa, semangat, motivasi, dan dukungan finansial selama Pendidikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.
6. Kepada adik penulis Marlina Karisa Geladis Varlan dan Vinsensius Saputra Reja Varlan yang juga telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik
7. Kepada Kel. Besar tercinta khususnya Opa Alo Hasi, Oma Gema Gelgani, Om Rian, Tanta Osi, Om Stevan, Tanta Lena dan seluruh

ponakan saya dan semua keluarga besar yang telah mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini

8. Untuk pacar saya Alfin Juanda Molo terimakasih karena sudah menemani penulis dari awal perkuliahan (maba) terimakasih juga atas dukungan dan semangat yang diberikan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini hingga selesai
9. Untuk Sepupu saya Yulia Jesika Itania Larso terimakasih sudah menemani penulis dan mendengarkan keluh kesah penulis dalam mengerjakan skripsi ini
10. Untuk Yulia Widya Ningsih terimakasih atas kekompakan selama mengerjakan skripsi dari awal mulai bimbingan, revisi hingga selesai
11. Untuk teman saya Yustina Fitriani Kristyawati terimakasih sudah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
12. Kakak, dan adik di Kos, Kak Vini, Hilda, Angel, Ledis Inke terimakasih karena menjadi teman cerita berbagi keluh kesah.
13. Untuk teman-teman saya Enjel, Lili, Indah, Ebi terimakasih atas dukungan dan semangat yang diberikan kepada penulis selama menyusun skripsi ini hingga selesai
14. Teman-teman seperjuangan angkatan 2020 yang sudah membantu penulis mulai dari awal perkuliahan sampai penulis menyusun skripsi ini
15. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
16. Serta terimakasih sebanyak-banyaknya untuk diri saya sendiri, telah bertahan dalam menikmati proses panjang skripsi saya. Telah melalui berbagai macam hambatan baik dalam proses pengerjaan, proses revisi dan juga proses perjalanan spiritual saya dalam bekerja keras untuk menyelesaikannya

Penulis menyadari skripsi ini memiliki banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi pembaca.

Malang, 06 Agustus 2024

Paulina Enjelika Putri Varlan

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **Analisis Faktor Penerimaan Pengguna *Digital Payment* Pada Generasi Z di Kota Malang**. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tidak terhingga kepada orang-orang yang telah berperan sehingga dapat terselesaikan skripsi ini.

Perjalanan panjang telah penulis lalui dalam rangka menyelesaikan penulisan skripsi ini. Banyak hambatan yang dihadapi dalam penyusunannya, namun berkat kehendak Tuhan yang Maha Esa penulis berhasil menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, pada kesempatan ini patutlah kiranya penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Mardiana Andarwati, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing
2. Ibu Luthfi Indana, S.Pd., M.Pd selaku Dosen Penguji I
3. Bapak Ahmad Rofiqul Muslikh, S.Kom., M.Kom selaku Dosen penguji 2
4. Ibu Luthfi Indana, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi
5. Ibu Dr. Mardiana Andarwati, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Teknologi Informasi

Akhir kata penulis menyadari bahwa tidak ada yang sempurna, penulis masih melakukan kesalahan dalam penyusunan skripsi. Oleh karena itu, penulis meminta maaf yang sedalam-dalamnya atas kesalahan yang dilakukan penulis. Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat dijadikan referensi demi pengembangan ke arah yang lebih baik.

**Malang, 06 Agustus 2024**

Paulina Enjelika Putri Varlan  
**Penulis**

## DAFTAR ISI

MOTTO .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	iv
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	viii
UCAPAN TERIMAKASIH.....	ix
KATA PENGANTAR .....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BIODATA PENELITI.....	xviii
BAB 1 .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Batasan Masalah.....	4
TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Landasan Teori .....	5
2.1.1 <i>E-wallet</i> .....	5
2.1.2 <i>Digital payment</i> .....	5
2.1.3 Komparasi.....	8
2.1.4 <i>Tecnology Acceptance Model (TAM)</i> .....	9
2.2 Penelitian Terdahulu.....	11

2.3 Kerangka Konseptual .....	23
BAB III .....	25
METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Desain Penelitian.....	25
3.2 Lokasi Penelitian .....	26
3.2.1 Tempat Penelitian .....	26
3.2.2 Waktu Penelitian .....	26
3.3 Populasi dan Sampel .....	26
3.3.1 Populasi .....	26
3.3.2 Sampel .....	27
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	28
3.4.1 Studi Pustaka .....	28
3.4.2 Kuisioner.....	28
3.5 Teknik Analisis Data .....	33
3.5.1 Uji Validitas .....	33
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	34
3.5.3 Uji f.....	34
3.5.4 Uji t.....	35
BAB IV .....	36
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1 Hasil dan Pembahasan.....	36
4.1.1 Data Demografi .....	36
4.1.2 Hasil Uji Instrumen Dana .....	37
4.1.3 Hasil Uji Hipotesis Dana .....	39
4.1.4 Hasil Uji instrument Ovo.....	42
4.1.5 Hasil Uji Hipotesis Ovo .....	44
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian .....	46
BAB V .....	50
KESIMPULAN DAN SARAN.....	50
5.1 Kesimpulan.....	50
5.2 Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA.....	52
LAMPIRAN.....	62

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	11
Tabel 3.1 Skala Likert.....	28
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian .....	29
Tabel 3.3 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin .....	36
Tabel 4.1 Karakteristik berdasarkan Umur .....	37
Tabel 4.2 Karakteristik berdasarkan pengguna e-wallet.....	37
Tabel 4.3 Uji validitas Dana .....	38
Tabel 4.4 Uji reliabilitas Dana .....	39
Tabel 4.5 Uji t Dana.....	40
Tabel 4.6 Uji f Dana.....	41
Tabel 4.7 Uji Validitas Ovo.....	42
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Ovo .....	43
Tabel 4.9 Uji t Ovo .....	44
Tabel 4.10 Uji f Dana.....	45



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pilihan metode pembayaran .....	1
Gambar 1.2 Kelompok usia .....	2
Gambar 2.1 Technolgy acceptance model .....	10
Gambar 3.1 Design penelitian .....	25

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil cek plagiasi .....	62
Lampiran 2. Surat LOA .....	65
Lampiran 3. Acc revisi Dosen Penguji .....	62
Lampiran 4. Kuisoner Penelitian .....	69
Lampiran 5. Tabulasi data menta .....	71
Lampiran 6. Uji data SPSS .....	77

