

**ANALISIS *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL*  
(TAM) PADA PENGGUNAAN KARTU *E-MONEY*  
DI KOTA BANDUNG**

*Amor*



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat untuk  
memperoleh gelar Sarjana Manajemen

**Oleh:**

**Carolin Marsaulina**

**2014120147**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM SARJANA MANAJEMEN  
Terakreditasi oleh BAN-PT No. 2011/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018  
BANDUNG  
2019**

**TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)  
ANALYSIS ON E-MONEY CARDS USAGE  
IN BANDUNG**

*Amran*



**UNDERGRADUATE THESIS**

*Submitted to complete part of the requirements  
for Bachelor's Degree in Management*

**By:**

**Carolin Marsaulina**

**2014120147**

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY  
FACULTY OF ECONOMICS  
PROGRAM IN MANAGEMENT  
Accredited by National Accreditation Agency  
No. 2011/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018  
BANDUNG  
2019**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM SARJANA MANAJEMEN**



**PERSETUJUAN SKRIPSI**

**ANALISIS *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM) PADA  
PENGUNAAN KARTU *E-MONEY*  
DI KOTA BANDUNG**

Oleh:  
Carolin Marsaulina  
2014120147

Bandung, Juli 2019

Ketua Program Sarjana Manajemen,

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Istiharini".

Dr. Istiharini, CMA.

Pembimbing Skripsi,

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Ivan Prasetya".

Ivan Prasetya, S.E., MSM., M.Eng.

# PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama (*sesuai akte lahir*) : Carolin Marsaulina  
Tempat, tanggal lahir : Bekasi, 29 Januari 1996  
NPM : 2014120147  
Program studi : Manajemen  
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

## **ANALISIS *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM) PADA PENGUNAAN KARTU *E-MONEY* DI KOTA BANDUNG**

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan: Ivan Prasetya, S.E., MSM., M.Eng.

Adalah benar-benar karyatulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungap dan tandai.
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut, plagiat (*Plagiarism*) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan oleh pihak mana pun.

Pasal 25 Ayat (2) UU No.20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya. Pasal 70 Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana perkara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.dipidana dengan pidana perkara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,  
Dinyatakan tanggal: Juli 2019

Pembuat pernyataan: Carolin  
Marsaulina



## ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan besar dalam kehidupan manusia. Salah satunya ditandai dengan adanya uang elektronik atau *e-money* yang mulai berkembang pesat dan diadopsi oleh masyarakat saat ini yang ditandai ketika pemerintah telah resmi menjalankan program Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT). Namun, di Kota Bandung kartu *e-money* yang beredar di masyarakat terlihat belum memiliki kepentingan atau *urgency* yang tinggi. Hal tersebut dinilai karena pada kenyataannya masyarakat Kota Bandung masih memiliki tingkat penggunaan (*actual use*) yang rendah. Rendahnya tingkat penggunaan dapat dilihat dari persepsi masyarakat Kota Bandung akan kemudahan (*perceived ease of use*) dari kartu *e-money* tersebut yang kemudian akan meningkatkan persepsi manfaat secara keseluruhan (*perceived usefulness*). Selain itu, indikasi lain seperti persepsi akan biaya (*perceived cost*) dan persepsi risiko (*perceived risk*) yang timbul dari penggunaan kartu *e-money* juga berpengaruh terhadap niat menggunakan kartu *e-money* (*behavioural intention to use*).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penggunaan kartu *e-money* masyarakat di Kota Bandung dengan menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM). Penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebarikan kepada 200 responden di Kota Bandung dengan kriteria responden tersebut memiliki dan pernah menggunakan kartu *e-money* untuk transaksi pembayaran di Kota Bandung dalam satu bulan terakhir dengan menggunakan metode analisis data *Partial Least Square Structural Equation Model* (PLS-SEM).

Hasil dari penelitian ini adalah *perceived ease of use* memiliki pengaruh yang signifikan positif terhadap *perceived usefulness*, *perceived usefulness* berpengaruh signifikan positif terhadap *behavioural intention to use*, *perceived cost* berpengaruh positif terhadap *behavioural intention to use*, serta *behavioural intention to use* berpengaruh positif terhadap *actual use*. Namun pada penelitian ini, variabel *perceived cost* tidak memiliki pengaruh signifikan negatif terhadap *behavioural intention to use*.

Kata Kunci: Kartu *e-money*, *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *perceived cost*, *perceived risk*, *behavioral intention to use*, *actual use*

## ABSTRACT

*Technology Information and Communication transformation has brought significant changes in human life. One of them was mark by the existence of e-money cards that was started rapidly developed and adopted by the people today. This change began when the government officially implemented “Gerakan Nasional Non Tunai” (GNNT). Unfortunately e-money cards circulation or response does not appear to have high importance and urgency in Bandung. This was assessed because the people of Bandung has low actual use of e-money cards. The low of actual use can be seen from the level of perception of perceived ease of use of e-money cards from people in Bandung, Further, it will influence perceived usefulness. On top of the above other indication such as perceived cost and perceived risk also affect the behavioral intention to use of e-money cards of people in Bandung.*

*The objective of this study is to determine the actual use of e-money in Bandung by using Technology Acceptance Model (TAM) method, using questioners distributed to 200 respondents who have e-money and ever made transaction within a month. Data analysis method is using Partial Least Square-Structural Equation Model (PLS – SEM).*

*The result of this studies are perceived ease of use has significantly positive effect on perceived usefulness, perceived usefulness has significantly positive effect on behavioral intention to use, perceived cost has positive effect on behavioural intention to use and behavioural intention to use has positive effect on actual use. But on this study variable perceive cost has not significantly negative effect on behavioural intention to use.*

*Keywords: E-money cards, perceived ease of use, perceived usefulness, perceived cost, perceived risk, behavioral intention to use, actual use*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat berhasil menyelesaikan penelitiannya yang berjudul **“ANALISIS *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)* PADA PENGGUNAAN KARTU *E-MONEY* DI KOTA BANDUNG”** Penelitian ini ditujukan untuk memenuhi sebagian dari syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi Universitas KaTolik Parahyangan.

Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis mendapatkan dukungan oleh pihak-pihak yang senantiasa memberikan bantuan dan semangat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Mama dan Papa selaku orang tua penulis yang selalu memberikan doa, dukungan dan bantuan kepada penulis baik secara material maupun non-material, sehingga penulis dapat dengan teguh dan mandiri menyelesaikan pendidikan sarjana untuk demi meraih cita-cita.
2. Babam dan Kak Sonia selaku abang dan calon kakak ipar yang juga selalu memberikan doa, dan dukungan secara material maupun non-material, serta senantiasa mendampingi penulis.
3. Opung doli dan opung boru selaku kakek dan nenek penulis yang selalu mendoakan, dan memberikan nasihat, dan memberikan support penulis.
4. Bapak Ivan Prasetya, S.E., MSM., M.Eng., selaku dosen pembimbing Skripsi penulis yang dengan sabar telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, pembelajaran, saran dan kritik kepada penulis selama proses pembuatan skripsi ini.
5. Ibu Triyana Iskandarsyah, Dra., M.Si., selaku dosen wali penulis yang telah membantu penulis dalam mengambil keputusan untuk mengambil mata kuliah dan memberikan nasihat sepanjang masa perkuliahan.
6. Bapak Prof. Dr. Hamfri Djajadikerta, Drs., Ak., MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas KaTolik Parahyangan.
7. Ibu Dr. Istiharini selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas KaTolik Parahyangan.

8. Seluruh dosen pengajar, staf Tata Usaha, staf di perpustakaan, dan juga seluruh prakarya yang berada di Fakultas Ekonomi Universitas KaTolik Parahyangan Bandung, yang telah banyak membantu penulis selama proses pembelajaran di kampus.
9. Danyie Cannes Theofilus Okharisdei Siagian yang selalu mendukung, menyemangati, menemani, memotivasi, mendoakan, dan mengisi hari-hari penulis dalam suka maupun duka. Terimakasih dan maaf untuk sabar menjadi tempat pelampiasan kekesalan penulis.
10. Ayako, Syan, Nanda, Rissa (ambon), Ara, dan Dhira selaku sahabat penulis yang telah membina persahabatan ini dari SMA sampai sekarang. Terimakasih untuk kasih sayang, dukungan, semangat dan kehadiran kalian di hati penulis sehingga penulis selalu berbahagia lahir dan batin.
11. Hyun Song, Shinta Raskita dan Aliya selaku sahabat penulis yang selalu menemani dikala susah dan senang, menjadi tempat curhatan serta life support penulis selama berada di Bandung.
12. Teman-teman INTEGRITAS atau FLAMBOYAN yaitu Eja, Devito, Ari, Kak Tasya, Dani, Jarpul, Mikky, Mirza, Alam yang selalu menghibur, mengisi hari-hari dengan 'kebahagiaan' serta memberikan memori yang indah dan berbekas di hati penulis.
13. BARUDAK 2014 yaitu Danyie, Ilham, Simba, Jawa, Luigi, Kuya, Anoy, Kiwil, Tyo, Mamet, Erwin, Gencu, Jiwa, Maseng, Valdo, Jung, Cuca, Stefan, Te, Adrian, Adwin, dan yang tidak bisa disebutkan seluruhnya yang selalu ada untuk menghibur, memotivasi, serta mambantu penulis selama masa perkuliahan.
14. Teman-teman seperjuangan skripsi BELUM LULUS JUGA yaitu Danyie, Simba, Ilham, Kuya yang bersama-sama melalui hari-hari di depan laptop menyusun skripsi untuk mendapatkan gelar walaupun sudah suntuk.
15. Gaby, Kak Natha, Cindy, David, Geraldo, Davin, Jemy selaku teman penulis yang juga turut serta menemani penulis.



16. Teman-teman Penegak Disiplin ATRACTION angkatan 2014 yang akhirnya tidak bisa turun ke lapangan. Selamat berjuang dan tetap semangat.
17. Seluruh teman-teman Manajemen Unpar angkatan 2014 yang senantiasa mendukung secara langsung maupun tidak langsung dari awal masa perkuliahan hingga saat ini.

Penelitian ini diharapkan agar dapat berguna untuk berbagai pihak dan dapat menambah wawasan bagi peneliti selanjutnya maupun pembaca. Akhir kata semoga Tuhan membalas semua memberikan kebaikan dari berbagai pihak yang telah mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Bandung, Juli 2019

Penulis,

Carolin Marsaulina

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	11
1.3. Tujuan Penelitian .....	11
1.4. Manfaat Penelitian .....	12
1.5. Kerangka Pemikiran .....	12
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....	17
2.1. Uang Elektronik ( <i>e-money</i> ) .....	17
2.1.1. Uang Elektronik Berbasis <i>Chip</i> (Berbentuk Kartu) .....	19
2.1.2. Jenis-Jenis Transaksi pada Uang Elektronik .....	22
2.2. Persepsi Konsumen .....	23
2.2.1. Proses Persepsi .....	24
2.2.2. Faktor yang Memengaruhi Persepsi .....	25
2.3. <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) .....	26
2.2.1. Definisi dan Indikator dari Masing-Masing Variabel .....	28
2.4. Hubungan Antar Variabel .....	44
2.4.1. <i>Perceived Ease of Use</i> Memiliki Pengaruh Signifikan Positif terhadap <i>Perceived Usefulness</i> (H <sub>1</sub> ) .....	44
2.4.2. <i>Perceived Usefulness</i> Memiliki Pengaruh Signifikan Positif terhadap <i>Behavioural Intention to Use</i> (H <sub>2</sub> ) .....	46
2.4.3. <i>Perceived Cost</i> Memiliki Pengaruh Signifikan Negatif terhadap <i>Behavioural Intention to Use</i> (H <sub>3</sub> ) .....	49

2.4.4. <i>Perceived Risk</i> Memiliki Pengaruh Signifikan Negatif terhadap <i>Behavioural Intention to Use</i> (H <sub>4</sub> ) .....	51
2.4.5. <i>Behavioural Intention to Use</i> Memiliki pengaruh Signifikan Positif terhadap <i>Actual use</i> (H <sub>5</sub> ) .....	54
BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN .....	57
3.1. Metode dan Jenis Penelitian .....	57
3.2. Teknik Pengumpulan Data .....	58
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian .....	58
3.3.1. Populasi .....	58
3.3.2. Sampel Penelitian .....	59
3.4. Operasionalisasi Variabel .....	59
3.5. Pengukuran Variabel .....	64
3.6. Teknik Pengolahan Data .....	65
3.6.1. Uji Validitas .....	65
3.6.2. Uji Reliabilitas .....	66
3.7. Teknik Analisis Data .....	66
3.7.1. Analisis Kualitatif .....	66
3.7.2. Analisis Kuantitatif .....	66
3.8. Objek Penelitian .....	71
3.9. Profil Responden .....	72
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	84
4.1. Analisis Kualitatif Variabel Penelitian.....	84
4.1.1. Hasil Analisis Persepsi Masyarakat Kota Bandung Mengenai Variabel <i>Perceived ease of use</i> (PEoU) Kartu <i>E-money</i> di Kota Bandung... 84	
4.1.2. Hasil Analisis Persepsi Masyarakat Kota Bandung Mengenai Variabel <i>Perceived usefulness</i> (PU) Kartu <i>E-money</i> di Kota Bandung .....	92
4.1.3. Hasil Analisis Persepsi Masyarakat Kota Bandung Mengenai Variabel <i>Perceived cost</i> (PC) Kartu <i>E-money</i> di Kota Bandung .....	100
4.1.4. Hasil Analisis Persepsi Masyarakat Kota Bandung Mengenai Variabel <i>Perceived risk</i> (PR) Kartu <i>E-money</i> di Kota Bandung.....	104

4.1.5. Hasil Analisis Persepsi Masyarakat Kota Bandung Mengenai Variabel <i>Behavioural intention to use</i> (BITU) Kartu <i>E-money</i> di Kota Bandung	108
4.1.6. Hasil Analisis Persepsi Masyarakat Kota Bandung Mengenai Variabel <i>Actual use</i> (AU) Kartu <i>E-money</i> di Kota Bandung	111
4.2. Analisis Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	114
4.2.1. Analisis Hasil Uji Validitas	114
4.2.2. Analisis Hasil Uji Reliabilitas	121
4.3. Analisis Kuantitatif Variabel Penelitian	123
4.3.1. Analisis Hasil Uji Kelayakan Model Pengukuran	123
4.3.2. Analisis Hasil PLS_SEM untuk Hubungan Kausal Antar Variabel	125
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN</b>	129
5.1. Kesimpulan	129
5.2. Saran	132
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	134
<b>LAMPIRAN</b>	142

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Contoh Produk Kartu <i>E-money</i> .....	4
Gambar 1.2. Jenis Responden .....	6
Gambar 1.3. Model Teori TAM .....	14
Gambar 1.4. Model Penelitian .....	16
Gambar 2.1. Tahapan Proses Persepsi .....	24
Gambar 2.2. Model TAM .....	27
Gambar 3.1. Objek Penelitian Kartu <i>E-money</i> .....	71
Gambar 3.2. Kartu <i>E-money</i> untuk Pembayaran Jalan TOL .....	79
Gambar 4.1. Model Diagram Jalur Hasil Uji PLS-SEM .....	125

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah Instrument Uang Elektronik Beredar di Indonesia .....	2
Tabel 1.2. Persamaan dan Perbedaan Uang Elektronik .....	2
Tabel 1.3. Nama-Nama Uang Elektronik Berlisensi BI.....	3
Tabel 1.4. Responden Pemilik E-money di Kota Bandung dan Kota Jakarta.....	7
Tabel 1.5. Preferensi Metode Pembayaran .....	8
Tabel 1.6. Alasan Tidak menggunakan E-money di Kota Bandung.....	9
Tabel 2.1. Indikator Perceived Usefulness.....	31
Tabel 2.2. Indikator Perceived Ease of Use .....	28
Tabel 2.3. Indikator Perceived Cost.....	33
Tabel 2.4. Indikator Perceived Risk.....	35
Tabel 2.5. Indikator Behavioural Intention to Use.....	39
Tabel 2.6. Indikator Actual Use .....	42
Tabel 2.7. Hipotesis 1 .....	44
Tabel 2.8. Hipotesis 2.....	47
Tabel 2.9. Hipotesis 3.....	50
Tabel 2.10. Hipotesis 4.....	52
Tabel 2.11. Hipotesis 5.....	55
Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel .....	60
Tabel 3.2. Skala Pengukuran Angket.....	64
Tabel 3.3. Intepretasi Katageori Jawaban Responden .....	65
Tabel 3.4. Jenis Kelamin Responden .....	72
Tabel 3.5. Usia Responden.....	73
Tabel 3.6. Jenis Pekerjaan Responden .....	73
Tabel 3.7. Rata-Rata Pengeluaran per Bulan .....	74
Tabel 3.8. Jenis Kartu <i>E-money</i> .....	75
Tabel 3.9. Tempat Pembelian Kartu <i>E-money</i> .....	76
Tabel 3.10. Alasan Penggunaan Kartu <i>E-money</i> .....	77
Tabel 3.11. Rata-Rata Penggunaan Kartu <i>E-money</i> per Bulan .....	78
Tabel 3.12. Tujuan Penggunaan Kartu <i>E-money</i> .....	79

Tabel 3.13. Faktor Pendorong Menggunakan Kartu <i>E-money</i> .....	80
Tabel 3.14. Tempat Pengisian Saldo Kartu <i>E-money</i> .....	81
Tabel 3.15. Nominal Pengisian Saldo dalam Kartu <i>E-money</i> .....	82
Tabel 3. 16 Penggunaan Terakhir Kartu <i>E-money</i> .....	82
Tabel 4.1. Penilaian Terhadap Kartu <i>E-money</i> Dapat Dibawa Kemana Saja .....	85
Tabel 4.2. Penilaian terhadap Kartu <i>E-money</i> yang Dapat Digunakan Kapan Saja .....	86
Tabel 4.3. Penilaian terhadap Kartu <i>E-money</i> yang Dapat Digunakan Oleh Siapa Saja.....	87
Tabel 4.4. Penilaian terhadap Kemudahan Pembelian Kartu <i>E-money</i> .....	88
Tabel 4.5. Penilaian terhadap Kemudahan Pengisian Saldo Kartu <i>E-money</i> .....	89
Tabel 4.6. Penilaian terhadap Kemudahan dalam Pengecekan Saldo Kartu <i>E-money</i> .....	90
Tabel 4.7. Penilaian terhadap Usaha yang Dibutuhkan dalam Menggunakan Kartu <i>E-money</i> .....	91
Tabel 4.8. Penilaian terhadap Kecepatan Transaksi Kartu <i>E-money</i> .....	92
Tabel 4.9. Penilaian terhadap Kemudahan Transaksi Pembayaran Kartu <i>E-money</i> .....	93
Tabel 4.10. Penilaian terhadap Kepraktisan Transaksi Pembayaran Menggunakan Kartu <i>E-money</i> .....	94
Tabel 4.11. Penilaian terhadap Keamanan Transaksi Pembayaran Menggunakan Kartu <i>E-money</i> .....	95
Tabel 4.12. Penilaian terhadap Efektifitas Kartu <i>E-money</i> .....	96
Tabel 4.13. Penilaian terhadap Keterjangkauan Penggunaan Kartu <i>E-money</i> .....	97
Tabel 4.14. Penilaian terhadap Jumlah Outlet atau Merchant yang Melayani Transaksi Pembayaran dengan Kartu <i>E-money</i> .....	98
Tabel 4.15. Penilaian terhadap Manfaat Secara Keseluruhan Kartu <i>E-money</i> .....	99
Tabel 4.16. Penilaian terhadap Biaya dalam Pembelian Kartu <i>E-money</i> .....	100
Tabel 4.17. Penilaian terhadap Biaya Pengisian Saldo Kartu <i>E-money</i> .....	101
Tabel 4.18. Penilaian terhadap Perbandingan dengan Nilai atau Manfaat dengan Biaya yang Dikeluarkan dalam Penggunaan Kartu <i>E-money</i> .....	102

Tabel 4.19. Penilaian terhadap Biaya Keseluruhan yang Dibayar dalam Penggunaan Kartu <i>E-money</i> .....	103
Tabel 4.20. Penilaian terhadap Kegagalan dalam Transaksi Pembayaran Menggunakan Kartu <i>E-money</i> .....	104
Tabel 4.21. Penilaian terhadap Risiko Kehilangan Kartu dan Nominal Uang yang Tersimpan Dalam Kartu <i>E-money</i> .....	105
Tabel 4.22. Penilaian terhadap Sistem Keamanan Kartu <i>E-money</i> yang Tidak Dilengkap Identitas Pemilik dan Kata Sandi .....	106
Tabel 4.23. Penilaian terhadap Risiko Kesalahan Input Nominal .....	107
Tabel 4.24. Penilaian terhadap Ketersediaan Responden dalam Menggunakan Kartu <i>E-money</i> sebagai Alat Transaksi Pembayaran .....	108
Tabel 4.25. Penilaian terhadap Rencana Responden dalam Menggunakan Kartu <i>E-money</i> sebagai Alat Pembayaran di Masa yang Akan Datang.....	109
Tabel 4.26. Penilaian terhadap Frekuensi Penggunaan Kartu di Masa yang Akan Datang .....	110
Tabel 4.27. Penilaian terhadap Ketersediaan Merekomendasikan Kartu <i>E-money</i> kepada Orang Lain .....	111
Tabel 4.28. Penilaian terhadap Frekuensi Penggunaan Kartu <i>E-money</i> Sejak Pertama Kali Memiliki.....	112
Tabel 4.29. Penilaian terhadap Frekuensi Pengisian Saldo Kartu <i>E-money</i> .....	112
Tabel 4.30. Penilaian terhadap Frekuensi Penggunaan Kartu <i>e-money</i> dalam Satu Bulan Terakhir .....	113
Tabel 4. 31 Penilaian terhadap Frekuensi Masalah dalam Menggunakan Kartu <i>E-money</i> .....	114
Tabel 4.32. Nilai Loading Factors.....	115
Tabel 4.33. Nilai Average Variance Extracted (AVE) .....	116
Tabel 4.34. Indikator Loading Factor Setelah Dikalkulasi Ulang .....	117
Tabel 4.34. Indikator Loading Factor Setelah Dikalkulasi Ulang (Lanjutan) <b>Error!</b>	
<b>Bookmark not defined.</b>	
Tabel 4. 35 Average Variance Extracted (AVE) Setelah di Kalkulasi Ulang ....	118
Tabel 4.36. Cross Loading Factors .....	119
Tabel 4.37. Correlations Among Latent Variables AVE .....	120



Tabel 4.38 Composite Reliability .....	121
Tabel 4.39. Cronbach's Alpha .....	121
Tabel 4.40. Model Fit and Quality Indices .....	124
Tabel 4.41. Hasil Uji Hipotesis .....	126
Tabel 4.42. Hasil Nilai Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	127

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	143
Lampiran 2 Hasil Rekapitulasi Profil Responden.....	155
Lampiran 3 Hasil Rekapitulasi Kuesioner .....	165
Lampiran 4 Hasil Output Warp Pls 4.0.....	179
Lampiran 5 Riwayat Hidup Penulis .....	184

# **BAB 1**

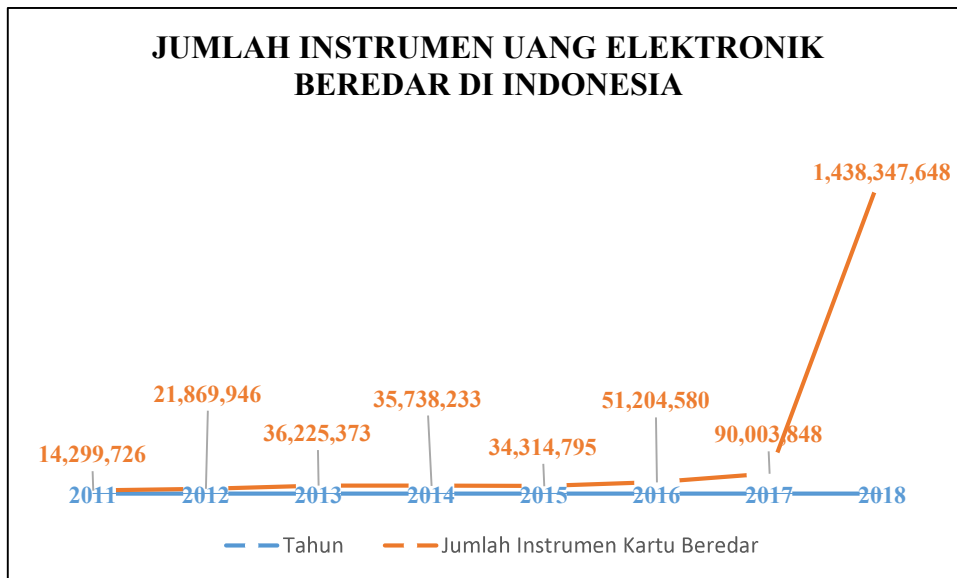
## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Semakin cepat dan pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan besar dalam kehidupan manusia, dilihat dari terbentuknya masyarakat modern yang secara mudah memiliki akses informasi, sehingga membawa pengaruh besar terhadap kebutuhan manusia sehari-hari. Berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi sendiri hadir salah satunya ditandai dengan adanya uang elektronik yang mulai berkembang dan diadopsi oleh masyarakat.

Selama ini uang merupakan alat pembayaran resmi yang digunakan untuk melakukan transaksi jual beli atas barang dan jasa. Uang konvensional yang selama ini dikenal adalah uang kartal, yaitu uang kertas dan uang logam yang telah berabad-abad digunakan. Jenis uang kedua adalah uang giral, seperti cek, wesel, kartu kredit, dan kartu debit. Seiring perkembangan teknologi, uang juga mengalami perkembangan dalam bentuk elektronik. Uang elektronik mengalami perkembangan pesat, terutama ketika pemerintah telah resmi menjalankan program Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) yang diresmikan pada bulan Agustus 2014 yang lalu oleh gubernur Bank Indonesia. GNNT ditujukan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap penggunaan instrument non tunai, sehingga berangsur-angsur terbentuk suatu komunitas atau masyarakat yang lebih menggunakan instrument non tunai (*Less Cash Society/LCS*), khususnya dalam melakukan transaksi atas kegiatan ekonominya. Berdasarkan data dari Bank Indonesia, penggunaan instrument pembayaran menggunakan uang elektronik di Indonesia mengalami pertumbuhan yang positif setiap tahunnya. Hal tersebut terbukti dari meningkatnya jumlah peredaran uang elektronik di masyarakat setiap tahunnya hingga tahun 2018 (Tirto.id, 2018).

**Tabel 1.1.**  
**Jumlah Instrument Uang Elektronik Beredar di Indonesia**



Sumber: (Bank Indonesia, 2018)

Secara umum terdapat dua jenis uang elektronik atau *e-money*, jenis pertama yaitu *e-money* berbasis *server* atau disebut dengan *e-wallet* dan jenis kedua adalah *e-money* berbasis *chip*. Untuk jenis yang pertama, uang tersebut tersimpan dalam aplikasi pada *smartphone* yang bekerjasama dengan operator sehingga ketika ingin bertransaksi, pengguna harus terkoneksi dengan jaringan internet. Sedangkan jenis *e-money* kedua adalah uang elektronik berbasis *chip* yang tersimpan dalam bentuk kartu. Berikut merupakan persamaan dan perbedaan antara *e-money* berbasis *server* atau *e-wallet* dengan *e-money* berbentuk kartu beserta nama-nama *e-money* berlisensi Bank Indonesia (BI).

**Tabel 1.2.**  
**Persamaan dan Perbedaan Uang Elektronik**

Persamaan/Perbedaan	Server Based	Chip Based
Kegunaan	Tol	Belanja di gerai ritel offline dan online
	Transportasi	Pembelian pulsa telepon

Dilanjutkan ke halaman berikut

Lanjutan Tabel 1.2.

<b>Persamaan/Perbedaan</b>	<b>Server Based</b>	<b>Chip Based</b>
	Commuterline	Pembayaran Listrik
	Pembelian di gerai ritel & pembelian tiket di tempat hiburan	BPJS
	Parkir	TV berbayar
		Perncairan saldo
Cara Isi Saldo	Dilakukan melalui mesin EDC, ATM, internet banking, mobile Banking, gerai ritel	Dilakukan melalui EDC, ATM, Internet Banking, mobile banking, gerai ritel
Keamanan	Tidak memiliki fitur pengamanan, bisa digunakan orang lain	Aktivitas bersarkan nomor ponsel pengguna dan pin

Sumber: (Tirto.id, 2018)

**Tabel 1.3.**

**Nama-Nama Uang Elektronik Berlisensi BI**

<b>Server Based</b>	<b>Chip/Kartu Based</b>
Sakuku	Flazz BCA
Mandiri e-cash	JakCard
Mega Virtual	Mandiri <i>e-money</i>
UnikQu	Mega Cash
PayPro	TapCash
Skye Mobile Money	SkyeCard
Flexy Cash	iVas
T-Cash	Card
T Bank	Tap Izy
XL Tunai	Brizzi
MYNT <i>E-money</i>	Nobu <i>e-money</i>
Finn Channel	BSB Cash

Dilanjutkan ke halaman berikut

Lanjutan Tabel 1.4.

<i>Server Based</i>	<i>Chip/Kartu Based</i>
Rekening Ponsel	
Nobu <i>e-money</i>	
BBM Money	
DoPu Pay	
Uangku	
Go-Pay	
True Money	
Dana	
Dooet	
Gudang Voucher	
Speed Cash	
OVO Cash	
ESaku	
Paytren	
PayU	
Bluepay Cash	
Ezeelink	

Sumber: (Bank Indonesia, 2018)

**Gambar 1.1.**  
**Contoh Produk Kartu *E-money***



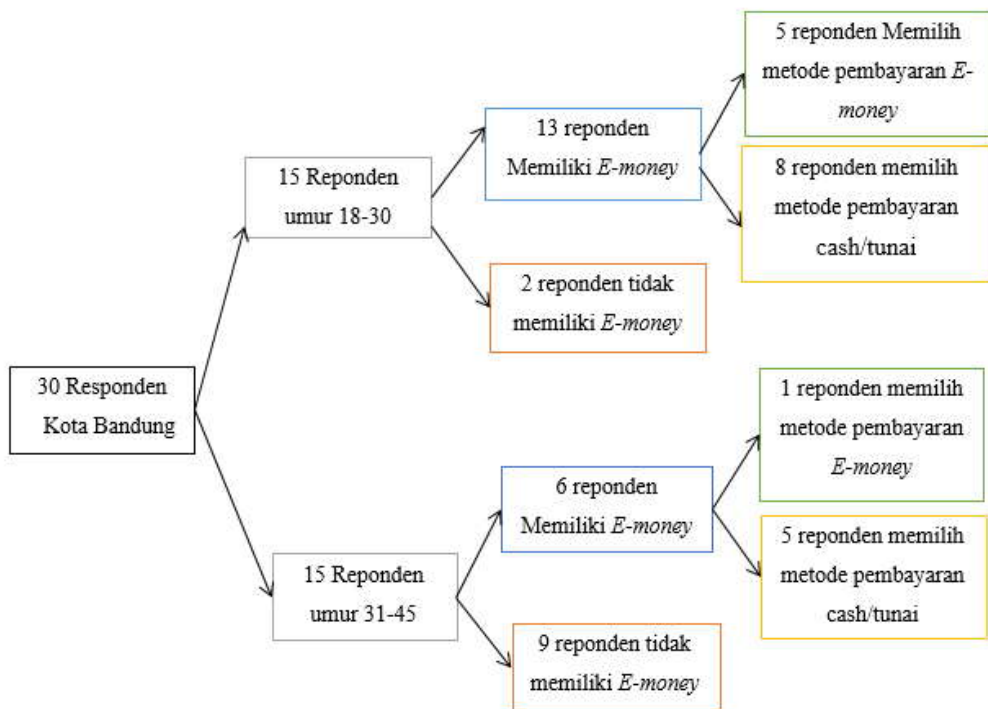
Sumber: (Cermati.com, 2017)

Namun, untuk saat ini *e-money* berbentuk kartu lebih banyak dikenal oleh masyarakat perkotaan besar seperti Jabodetabek, terukur sejak penerapan pembayaran uang elektronik dibidang transportasi yang secara langsung memaksa masyarakat untuk menggunakannya. Sebagai contoh *e-money* digunakan untuk membayar penggunaan KRL, TransJakarta, MRT, serta untuk pembayaran Jalan Tol, baik Tol lingkaran dalam maupun Tol lingkaran luar di Jabodetabek akhir-akhir ini. Menurut survei yang dilakukan terhadap pengguna uang elektronik, diketahui bahwa penggunaan uang elektronik paling besar dilakukan untuk menunjang kebutuhan transportasi. Sebesar 59.5% digunakan untuk pembayaran Tol, dan 54.8% untuk pembayaran transportasi umum dan pengguna uang elektronik terbesar berada di Kota Jakarta (Cermati.com, 2017). Sebaliknya penggunaan uang elektronik di Kota Bandung terlihat belum memiliki *urgency* yang sama dibandingkan dengan Kota Jakarta dan sekitarnya. Hal tersebut terjadi karena akses jalan Tol dan transportasi yang dimiliki Kota Bandung belum terlalu memadai dan tidak sebanyak di Kota Jakarta. Di sisi lain efektifitas penggunaan kartu *e-money* di Kota Bandung mulai terjadi antara tahun 2017 hingga tahun 2018 yang lalu. Selain dalam hal pembayaran akses Jalan Tol, efektifitas penggunaan tersebut ditandai dengan mulai terealisasinya pembayaran menggunakan *e-money* untuk keperluan pembayaran parkir yang hanya terdapat di beberapa tempat saja seperti Mall Paris Van Java (PVJ), 23 Paskal, Trans Mart Buah Batu, serta pembayaran mesin parkir di pinggir jalan. Selain itu penggunaan *e-money* dalam jasa transportasi umum hanya dilakukan untuk pembayaran Trans Metro Bandung dan pembayaran atas fasilitas Boleh atau *bike on the street everybody happy* di Kota Bandung. Padahal pada kenyataannya penggunaan uang elektronik tidak hanya dapat dilakukan untuk keperluan pembayaran Tol, transportasi umum ataupun parkir. Penggunaan uang elektronik juga dapat dilakukan untuk pembayaran belanja di toko-toko retail seperti Indomaret, Alfamart, pembelian bahan bakar di SPBU Pertamina, serta pembayaran lain yang dilakukan di pusat perbelanjaan. Namun karena informasi yang disampaikan kepada masyarakat Kota Bandung kurang terealisasi dengan baik, menyebabkan rendahnya kesadaran masyarakat untuk menggunakan uang elektronik sehingga masyarakat Kota Bandung kurang terdorong untuk menggunakan uang elektronik (TribunJabar.id, 2017). Dengan

alasan tersebut, peneliti tertarik untuk menjadikan *e-money* berbentuk kartu menjadi objek penelitian untuk melihat gejala dan permasalahan yang ada terhadap sikap nyata keputusan menggunakan *e-money* berbentuk kartu di Kota Bandung.

Untuk memperoleh data yang lebih aktual dan spesifik mengenai gejala yang ada, peneliti melakukan penelitian terdahulu (*preliminary research*) dengan melakukan wawancara terhadap 60 responden pengguna kartu *e-money*. Sebesar 30 responden berdomisili di Kota Bandung dan 30 responden berdomisili di Kota Jakarta. Wawancara ini dilakukan untuk mengetahui seberapa banyak masyarakat dari setiap kotanya yang memiliki kartu *e-money* dan bagaimana persepsi mengenai keputusan penggunaan kartu *e-money* dalam melakukan transaksi pembayaran. Berikut merupakan data dari hasil *preliminary research* yang dibuat dalam bentuk grafik.

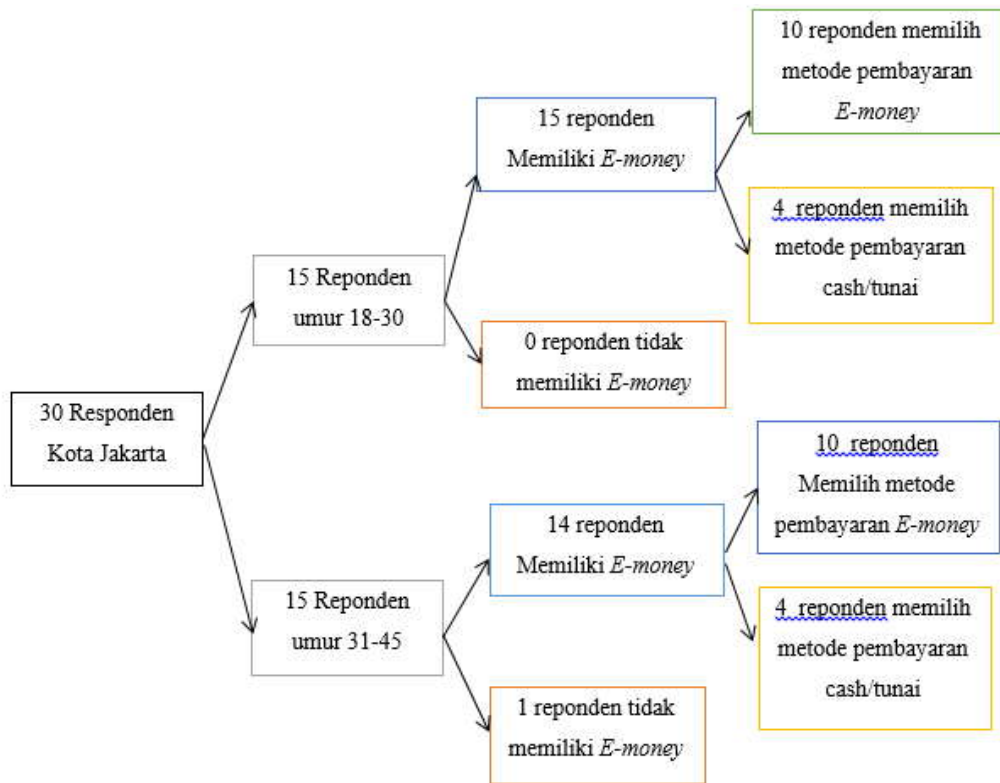
**Gambar 1.2.**  
**Jenis Responden**



Dilanjutkan ke halaman berikutnya

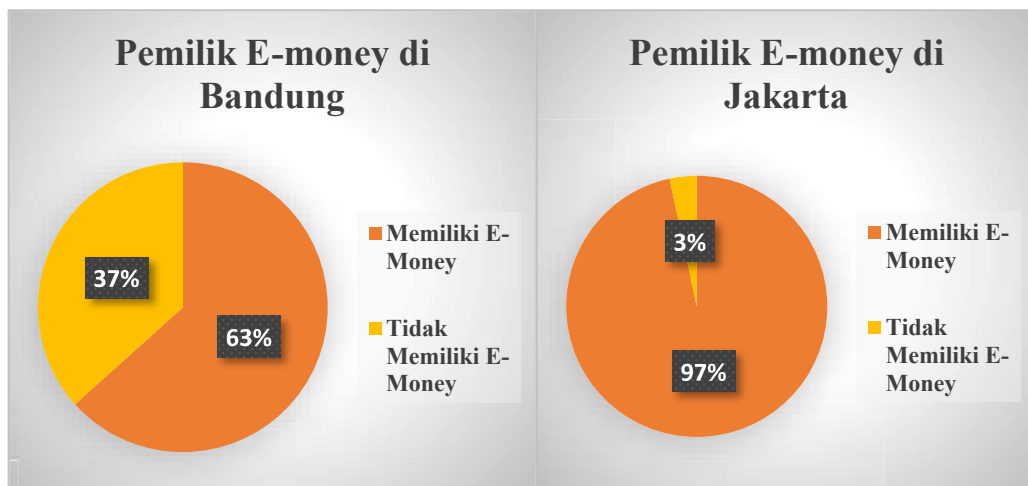


Lanjutan Gambar 1.2



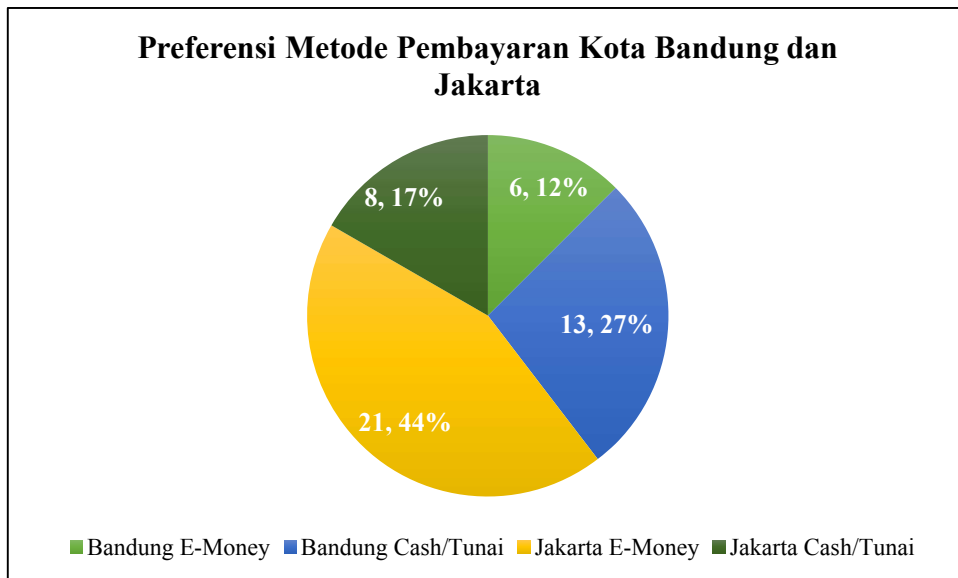
Sumber: Hasil *Preliminary Research* Februari 2019

**Tabel 1.4.**  
**Responden Pemilik *E-money* di Kota Bandung dan Kota Jakarta**



Sumber: Hasil *Preliminary Research* Februari 2019

**Tabel 1.5.**  
**Preferensi Metode Pembayaran**

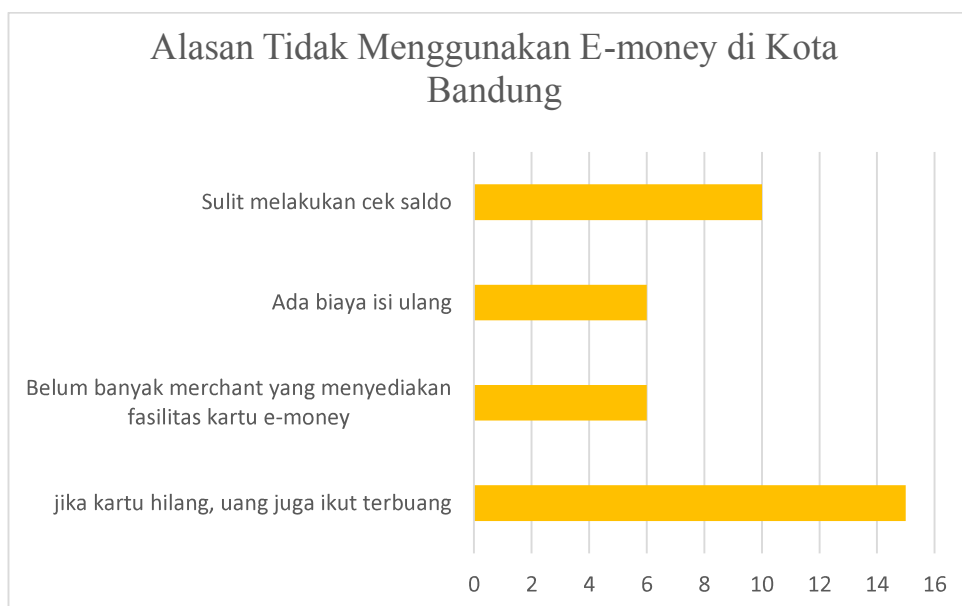


Sumber: Hasil *Preliminary Research* Februari 2019

Dari total 30 responden yang berdomisili di Kota Bandung, diketahui bahwa sebesar 63% responden memiliki kartu *e-money*, dan 37% responden tidak memiliki kartu *e-money*. Sedangkan dari total 30 responden yang berdomisili di Kota Jakarta, diketahui bahwa sebesar 97% responden memiliki kartu *e-money* dan sisanya sebesar 3% responden tidak memiliki kartu *e-money*. Data ini menunjukkan perbedaan yang sangat signifikan, di mana hampir seluruh masyarakat Kota Jakarta sudah memiliki kartu *e-money* sedangkan hal tersebut tidak terlihat pada jumlah pemilik kartu di Kota Bandung. Masih terdapat beberapa responden yang tidak memiliki kartu *e-money* dengan alasan bahwa mereka belum terbiasa menggunakan kartu *e-money* serta belum membutuhkan kartu *e-money*. Namun, pada kenyataannya kepemilikan kartu *e-money* sebenarnya tidak menjadi suatu acuan bagi masyarakat Kota Bandung untuk lebih memilih melakukan transaksi pembayaran menggunakan kartu *e-money*. Responden di Kota Bandung yang memilih menggunakan kartu *e-money* lebih sedikit dibandingkan responden yang memilih menggunakan uang tunai atau *cash* dalam melakukan transaksi pembayaran dan hal tersebut justru berbanding terbalik dengan preferensi responden Kota Jakarta yang lebih banyak memilih menggunakan kartu *e-money*

dalam melakukan transaksi pembayaran. Oleh karena terlihatnya gejala dari suatu permasalahan yang ada pada pemilik kartu *e-money* di Kota Bandung dalam wawancara yang telah dilakukan, penulis menggali pertanyaan lebih dalam terhadap responden yang berdomisili di Kota Bandung mengenai alasan mereka untuk tidak menjadikan kartu *e-money* sebagai metode preferensi transaksi pembayaran dan diperoleh data sebagai berikut:

**Tabel 1.6.**  
**Alasan Tidak menggunakan *E-money* di Kota Bandung**



Sumber: Hasil *Preliminary Research* Februari 2019

Berdasarkan data diatas, masalah yang terjadi terhadap pemilik kartu mengenai preferensi mereka untuk tidak memilih menggunakan kartu *e-money* dalam metode pembayaran diantaranya adalah mereka merasa bahwa jika kartu *e-money* hilang, maka uang yang tersimpan didalamnya juga akan ikut terbang. Sulitnya melakukan cek saldo, ada biaya untuk isi ulang, serta belum banyak *merchant* yang menyediakan fasilitas kartu *e-money*.

Berdasarkan hasil *preliminary research*, penulis melihat bahwa gejala yang terjadi dalam penggunaan kartu *e-money* di Kota Bandung berada pada adopsi penggunaan kartu *e-money* (*actual use*) di Kota Bandung yang masih lebih rendah dibandingkan dengan di Kota Jakarta yang diakibatkan niat berperilaku masyarakat

Kota Bandung dalam menggunakan kartu *e-money* (*behavioural intention to use*) sebagai metode pembayaran yang diinginkan. Hal tersebut terjadi karena terdapat permasalahan yang terletak pada persepsi masyarakat Kota Bandung mengenai risiko penggunaan (*perceived of risk*), persepsi akan biaya yang harus dikeluarkan dalam melakukan pengisian saldo (*perceived cost*), serta persepsi masyarakat akan kegunaan kartu *e-money* (*perceived usefulness*) di Kota Bandung. Adapun gejala dan permasalahan yang terlihat berkaitan dengan teori yang dikembangkan oleh Davis (1986) mengenai *technology acceptance model* (TAM).

*Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan teori yang paling umum serta sering digunakan dalam mengukur perilaku penerimaan seseorang terhadap sistem informasi ataupun teknologi tertentu. Niat perilaku didefinisikan sebagai tingkat seberapa kuat niat seseorang untuk melakukan perilaku tertentu (Davis F. , 1986). Dalam teori TAM, penerimaan pemakai sistem informasi maupun teknologi ditentukan oleh dua faktor kunci yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan pengguna (*perceived ease of use*). Suatu penelitian yang berjudul *Mobile Payments adoption by US consumers: an extended TAM* (Bailey, 2017) membuktikan bahwa niat berperilaku pengguna untuk mengadopsi teknologi baru ditentukan oleh persepsi manfaat dan persepsi akan kemudahan menggunakan dari teknologi tersebut. Sikap akan perilaku dalam teknologi yang diteliti juga menjadi bagian dari beberapa model yang telah diterapkan dalam teori TAM untuk mengeksplorasi adopsi teknologi tersebut. Oleh karena itu aspek perilaku dalam pengadopsian teknologi informasi adalah sebuah hal penting untuk diperhatikan, karena merupakan hasil pengaruh dari persepsi, sikap terhadap penggunaan (*attitude toward using*), yang membentuk niat perilaku untuk menggunakan (*behavioural intention to use*) sehingga pada akhirnya akan membentuk perilaku (*behaviour/actual system usage*) yang ada pada diri individu sebagai pengguna.

Oleh karena itu berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk mengetahui penggunaan kartu *e-money* di Kota Bandung. Sehingga peneliti melakukan penelitian yang berjudul “ANALISIS *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM) PADA PENGGUNAAN KARTU *E-MONEY* DI KOTA BANDUNG”.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan pada penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *perceived cost*, *perceived of risk*, *behavioural intention to use*, dan *actual use* dalam kartu *e-money* di Kota Bandung?
2. Bagaimana pengaruh antara *perceived ease of use* terhadap *perceived usefulness* kartu *e-money* di Kota Bandung?
3. Bagaimana pengaruh antara *perceived usefulness* terhadap *behavioural intention to use* kartu *e-money* di Kota Bandung?
4. Bagaimana pengaruh antara *perceived cost* terhadap *behavioural intention to use* kartu *e-money* di Kota Bandung?
5. Bagaimana pengaruh antara *perceived of risk* terhadap *behavioural intention to use* kartu *e-money* di Kota Bandung?
6. Bagaimana pengaruh *behavioural intention to use* terhadap *actual use* kartu *e-money* di Kota Bandung?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, dapat disimpulkan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *attitude toward using*, *behavioural intention to use*, dan *actual use* pada *e-money* di Kota Bandung.
2. Mengetahui pengaruh antara *perceived ease of use* terhadap *perceived usefulness* kartu *e-money* di Kota Bandung.
3. Mengetahui pengaruh antara *perceived usefulness* terhadap *behavioural intention to use* kartu *e-money* di Kota Bandung.
4. Mengetahui pengaruh antara *perceived cost* terhadap *behavioural intention to use* kartu *e-money* di Kota Bandung.
5. Mengetahui pengaruh antara *perceived of risk* terhadap *behavioural intention to use* kartu *e-money* di Kota Bandung.

6. Mengetahui pengaruh *behavioural intention to use* terhadap *actual use* kartu *e-money* di Kota Bandung.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penerbit Kartu *E-money*

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan yang bermanfaat perusahaan yang menerbitkan kartu *e-money* dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan yang terdapat dalam kartu *e-money*, sehingga dapat lebih meningkatkan layanan tersebut.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan penulis mengenai *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam penggunaan kartu *e-money*.

3. Bagi Pihak Lain

Dapat menambahkan wawasan penulis mengenai *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam penggunaan kartu *e-money* di Kota Bandung.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan referensi untuk dikembangkan lebih lanjut dalam penelitian sejenis.

#### **1.5. Kerangka Pemikiran**

Pada era yang semakin modern, kemajuan teknologi menumbuhkan perilaku masyarakat dalam memanfaatkan kegunaannya dalam kehidupan sehari-hari. Teknologi tersebut salah satunya dimanfaatkan dengan adanya uang elektronik yang saat ini sedang mengalami eksistensi di kalangan masyarakat modern. Tujuan terbesar dengan adanya uang elektronik di Indonesia adalah untuk menciptakan *less cash society* atau masyarakat yang menggunakan instrumen ekonomi non tunai dalam kegiatan ekonominya. Bank Indonesia sendiri telah menyadari potensi besar di era ekonomi digital yang dapat dinikmati rakyat Indonesia dengan suatu program GNNT (Gerakan Nasional Non Tunai). Kebijakan tersebut secara bertahap menunjukkan peningkatan yang sangat signifikan dengan dukungan pelaku bisnis perbankan yang aktif mensosialisasikan penggunaan kartu pembayaran elektronik.

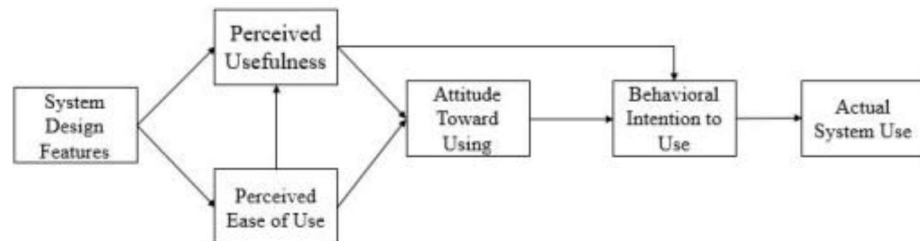
Salah satu bank yang agresif menggarap pasar kartu pembayaran elektronik adalah Bank Mandiri, BCA, BNI, BRI, dan lain-lain dengan menciptakan kartu pembayaran elektronik bernama *e-money* dengan tujuan yang sama yaitu agar masyarakat terbiasa menggunakan *non-cash* dalam kegiatan bertransaksi. Saat ini setiap bank di Indonesia terus berinovasi dalam memperkuat layanan pembayaran elektronik untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna kartu *e-money* dengan mulai memperluas penerimaan kartu, menyediakan sarana isi ulang, meningkatkan produksi kartu, memudahkan akses pembelian kartu untuk *customer*, edukasi, hingga membangun *less cash society* di berbagai sektor bisnis yang dekat dengan masyarakat seperti pasar, sekolah, tempat wisata, dan sebagainya.

Namun sayangnya penggunaan kartu *e-money* belum merata disetiap kotanya. Seperti yang telah dijelaskan pada latar belakang permasalahan, persepsi masyarakat akan penggunaan kartu *e-money* di Kota Bandung belum terlihat sebaik persepsi masyarakat di Kota Jakarta dan sekitarnya. Oleh karena itu untuk dapat lebih menarik perhatian masyarakat Kota Bandung akan pentingnya penggunaan uang elektronik, penting bagi setiap bank untuk memahami serta mempertimbangkan mengenai persepsi-persepsi masyarakat akan pelayanan yang ditawarkan di suatu kota tertentu agar dapat tercipta niat menggunakannya. Untuk dapat memahami pola perilaku pemanfaatan suatu teknologi informasi diperlukan suatu kerangka model teoritis yang dapat memprediksi serta memberikan gambaran jelas terhadap fenomena pemanfaatan suatu sistem teknologi informasi.

Setiap orang memiliki pendapat yang berbeda tentang penerimaan akan sesuatu teknologi. Penggunaan serta pemanfaatan informasi oleh individual, kelompok atau organisasi merupakan variabel penting dalam suatu riset sistem informasi, karena sebelum teknologi informasi tersebut digunakan perlu dipastikan tentang penerimaan atau penolakan penggunaan teknologi informasi tersebut (Juniarti, 2001). *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan teori keperilakuan yang pada umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan teknologi informasi dengan dimensi-dimensi tertentu yang dapat memengaruhi persepsi penggunaan teknologi. Disebutkan juga bahwa penerimaan pengguna terhadap sistem teknologi informasi dapat didefinisikan sebagai niat yang tampak

dalam kelompok pengguna untuk menerapkan sistem informasi tersebut (Wida, Yasa, & Sukaatmadja, 2016).

**Gambar 1.3.**  
**Model Teori TAM**



Sumber: (Davis F. D., 1989)

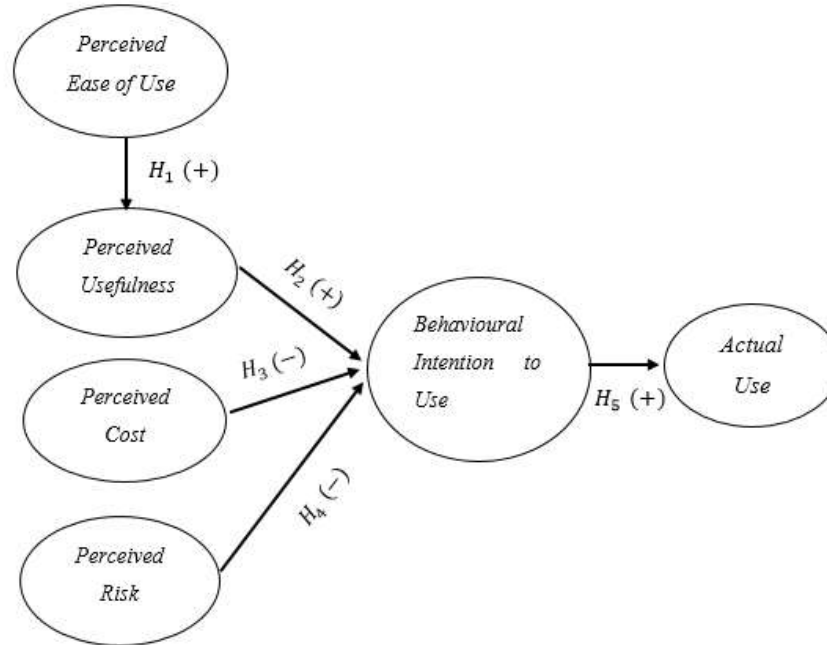
*Perceived ease of use* dalam teknologi diartikan sebagai suatu ukuran akan kepercayaan seseorang terhadap komputer yang mudah dipahami dan digunakan (Davis F. , 1986). Penjelasan tersebut didukung dengan teori dari jurnal yang menjelaskan bahwa suatu persepsi kemudahan penggunaan teknologi diartikan sebagai suatu ukuran di mana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut mudah dipahami dan mudah penggunaannya (Wibowo, 2006). *Perceived usefulness* adalah ukuran di mana penggunaan suatu teknologi dipercaya dapat mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya (Davis F. , 1986). Menurut ahli lain menyatakan bahwa persepsi kemanfaatan merupakan definisi di mana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan suatu sistem tertentu maka akan dapat meningkatkan kinerja mereka (Shun Wang, Wang, Lin, & Tang, 2003). *Perceived usefulness* dapat diukur melalui beberapa indikator seperti meningkatkan kinerja, memudahkan pekerjaan, serta merasakan keseluruhan manfaat teknologi. *Attitude toward using* dalam TAM dikonsepsikan sebagai sikap terhadap penggunaan sistem yang berbetuk penerimaan atau penolakan sebagai dampak bila seseorang menggunakan teknologi dalam pekerjaannya (Davis F. , 1986). Sikap menjelaskan penerimaan seseorang terhadap teknologi informasi. Sikap seseorang terdiri atas unsur kognitif/cara pandang (*cognitive*), afektif (*affective*), dan komponen-komponen yang berkaitan dengan perilaku (*behavioral components*). (Nima, 2008) Mendefinisikan sikap adalah salah satu bentuk dari evaluasi terhadap konsekuensi



telah melaksanakan suatu perilaku. *Behavioural intention to use* merupakan tingkat seberapa kuat keinginan atau dorongan seseorang untuk melakukan perilaku tertentu (Chauhan S. , 2015). *Actual use* adalah sebuah perilaku nyata dalam mengadopsi suatu sistem. *Actual system usage* diartikan sebagai bentuk respon psikomotor eksternal yang diukur oleh seseorang dengan penggunaan nyata (Davis F. , 1986). *Actual system usage* dikonsepsikan dalam bentuk pengukuran terhadap frekuensi dan durasi waktu penggunaan teknologi (Wibowo, 2006). Seseorang akan merasa puas dalam menggunakan sistem jika mereka yakin sistem tersebut mudah digunakan, meningkatkan produktivitas yang tercemin dari kondisi nyata penggunaannya.

Namun, dengan menyesuaikan terhadap permasalahan dan gejala yang ada, penulis melakukan adaptasi atas variabel-variabel yang terdapat dalam teori *Technology Acceptance Model* yang disesuaikan dengan hasil studi pendahuluan, studi literature oleh para ahli, serta objek penelitian yaitu kartu *e-money* dengan menambahkan dua variabel terkait diantaranya adalah *perceived cost*, dan *perceived risk*. *Perceived cost* merupakan persepsi konsumen persepsi konsumen akan harga atau pengorbanan relative yang harus dikeluarkan untuk mendapatkan suatu produk dibandingkan dengan harga atau pengorbanan pada produk lain yang sejenis (Xu & Shun, 2003). *Perceived risk* merupakan risiko yang dirasakan dari transaksi online adalah keyakinan pelanggan tentang konsekuensi negatif potensial dari transaksi online (Kim & Lennon, 2013). Sedangkang penelitian yang dilakukan oleh (Marafon, Basso, Espartel, & Barcellos, 2018) menyatakan bahwa *perceived risk* memiliki pengaruh negatif terhadap *behavioural intention to use*. Oleh karena itu, pada penelitian ini, penulis menggambarkan model penelitian dan hipotesis penelitian sebagai berikut. Namun untuk penjabaran mengenai hubungan antar variabel dalam hipotesis penelitian akan dijabarkan pada BAB II dalam penelitian ini.

**Gambar 1.4.**  
**Model Penelitian**



Sumber: Penulis

### **Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran dan gambar model penelitian diatas, maka diperoleh hipotesis sebagai berikut:

1.  $H_1$ : *Perceived ease of use* memiliki pengaruh signifikan positif terhadap *Perceived usefulness*.
2.  $H_2$ : *Perceived usefulness* memiliki pengaruh signifikan positif terhadap *Behavioural intention to use*.
3.  $H_3$ : *Perceived cost* memiliki pengaruh signifikan negatif terhadap *Behavioural intention to use*.
4.  $H_4$ : *Perceived risk* memiliki pengaruh signifikan negatif terhadap *Behavioural intention to use*.
5.  $H_5$ : *Behavioural intention to use* memiliki pengaruh signifikan positif terhadap *Actual use*.