

DOI: <https://doi.org/10.52362/jmijayakarta.v5i4.2138>

ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI GOPAY MENGGUNAKAN METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)

¹Muhammad Aditya Rizka, ²Dwi Yuni Utami, ³Sari Dewi*

¹ Teknologi Informasi ³ Sistem Informasi, ²Teknik Komputer , Fakultas Teknik Dan Informatika,
Universitas Bina Sarana Informatika.
Jl.Kramat Raya No 98, Senen Jakarta Pusat, Indonesia.

*e-mail: sari.sre@bsi.ac.id , dwi.dyu@bsi.ac.id

Abstrak

Teknologi digital adalah perkembangan dalam teknologi informasi yang menekankan penggunaan perangkat elektronik atau digital, Saat ini penggunaan pembayaran digital semakin populer dan menjadi kebutuhan sehari-hari, menurut data statistika penggunaan dompet digital. Salah satu aplikasi yang mendukung layanan digital payment adalah aplikasi Gopay adalah sebuah layanan uang elektronik atau e-wallet populer di Indonesia yang memiliki lebih dari 10 juta pengguna. Gopay bertujuan untuk memberikan akses kepada jutaan keluarga di Indonesia ke berbagai layanan dan produk jasa keuangan. Transaksi pembayaran di SEBASA sudah menerapkan pembayaran non-tunai, di mana sebagian besar warga SEBASA sehari-hari menggunakan pembayaran digital dengan aplikasi Gopay sebagai pilihan utama. Agar kegiatan transaksi di SEBASA menjadi optimal, aplikasi yang digunakan harus mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara efisien. Oleh karena itu, penilaian kepuasan pengguna terhadap aplikasi Gopay di lingkungan SEBASA sangat penting untuk mengidentifikasi seberapa baik Gopay memenuhi kebutuhan tersebut serta untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi di SEBASA, salah satu metode untuk menganalisis tingkat tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu aplikasi Gopay dengan menerapkan metode TAM. Peneliti mendapat data dari penyebaran kuesioner yang terdiri dari 3 variabel TAM yaitu Perceived Ease of Use (X1), Perceived Usefulness (X2), Behavioral Intention to Use (Y). Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pengguna aplikasi Gopay sangat baik. Secara parsial variabel Perceived Ease of Use (X1) dan Perceived Usefulness mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dan secara bersama-sama (simultan) variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen

Kata kunci: Dompet Digital, Technology Acceptance Model

Abstract

Digital technology is a development in information technology that suppresses the use of electronic or digital devices. Currently, the use of digital payments is increasingly popular and has become a daily necessity, according to statistical data on the use of digital wallets. One application that supports digital payment services is the Gopay application, a popular electronic money or e-wallet service in Indonesia which has more than 10 million users. Gopay aims to provide millions of families in Indonesia with access to various financial services and products. Payment transactions at SEBASA have implemented



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).
<http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/JMIJayakarta>

DOI: <https://doi.org/10.52362/jmijayakarta.v5i4.2138>

non-cash payments, where most SEBASA residents use digital payments daily with the Gopay application as the main choice. In order for transaction activities at SEBASA to be optimal, the application used must be able to meet user needs efficiently. Therefore, assessing user satisfaction with the Gopay application in the SEBASA environment is very important to identify how well Gopay meets these needs and to increase productivity and efficiency at SEBASA. One method for analyzing the level of user satisfaction with aGopay application is by applying the TAM method. Researchers obtained data from distributing questionnaires consisting of 3 TAM variables, namely Perceived Ease of Use (X1), Perceived Effectiveness (X2), Behavioral Intention to Use (Y). The research results show that the level of satisfaction of Gopay application users is very good. Partially, the variables Perceived Ease of Use (X1) and Perceived Effectiveness have a significant influence on user satisfaction. And together (simultaneously) the independent variables have a significant effect on the dependent variable.

Keywords: Digital Wallet, Technology Acceptance Model

1. Pendahuluan (or Introduction)

Teknologi digital adalah perkembangan dalam teknologi informasi yang menekankan pengguna perangkat elektronik atau digital untuk melaksanakan tugas dengan konsumsi energi manusia yang seminimal mungkin [1]. Teknologi ini menjadi pendorong utama bagi masyarakat untuk beralih ke perilaku digital, memfasilitasi kemudahan akses dan penggunaan layanan online untuk berbagai keperluan seperti melakukan pembayaran secara efisien dan cepat. Dalam mewujudkan efisiensi dan meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap penggunaan payment non tunai, Pada tahun 2014, Bank Indonesia meluncurkan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT)[2]. Payment Pembayaran non tunai atau digital adalah teknologi yang memberikan perspektif baru kepada masyarakat tentang metode transaksi yang lebih praktis dan aman. Banyak orang mengenal pembayaran digital sebagai dompet digital atau uang ponsel yang dapat digunakan untuk berbagai jenis transaksi [3].

Saat ini penggunaan pembayaran digital semakin populer dan menjadi kebutuhan sehari-hari, menurut data statiska penggunaan dompet digital atau e-Wallet mencapai 60,7 juta pengguna dan akan terus mengalami peningkatan hingga 204,97 juta. Salah satu aplikasi yang mendukung layanan digital payment adalah aplikasi Gopay adalah sebuah layanan uang elektronik atau e-wallet populer di Indonesia yang memiliki lebih dari 10 juta pengguna. Gopay bertujuan untuk memberikan akses kepada jutaan keluarga di Indonesia ke berbagai layanan dan produk jasa keuangan. Ulasan atau penilaian terhadap aplikasi gopay padaplaystore lebih banyak menunjukkan bahwa aplikasi ini sangat membantu pengguna dalam kegiatan sehari-hari, namun beberapa pengguna juga memiliki ulasan negatif terhadap aplikasi ini. Transaksi pembayaran di SEBASA sudah menerapkan pembayaran non-tunai, di mana sebagian besar warga SEBASA sehari-hari menggunakan pembayaran digital dengan aplikasi Gopay sebagai pilihan utama. Agar kegiatan transaksi di SEBASA menjadi optimal, aplikasi yang digunakan harus mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara efisien.

Oleh karena itu, penilaian kepuasan pengguna terhadap aplikasi Gopay di lingkungan SEBASA sangat penting untuk mengidentifikasi seberapa baik Gopay memenuhi kebutuhan tersebut serta untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi di SEBASA. Menurut [4] Kepuasan pengguna sistem informasi adalah ukuran penting dari keberhasilan dalam menerapkan atau menggunakan sistem informasi. Evaluasi ini mencerminkan pendapat tentang seberapa baik kinerja sistem informasi tersebut dan sejauh mana sistem tersebut sesuai dengan tujuan kebutuhan pengguna. Salah satu metode untuk menganalisis tingkat tingkat kepuasan pengguna terhadap suatuaplikasi. Gopay dengan menerapkan metode TAM, Technology Acceptance Model (TAM) mengambil tiga variabel dari teori tindakan beralasan



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).
<http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/JMIJayakarta>

DOI: <https://doi.org/10.52362/jmijayakarta.v5i4.2138>

(Theory of Reasoned Action, TRA) dan teori perilaku terencana (Theory of Planned Behavior, TPB), yaitu Sikap Terhadap Penggunaan, Keinginan Penggunaan, dan Perilaku. Dalam TAM, sikap kepada penggunaan aplikasi Gopay ditentukan oleh dua variabel lainnya, yakni Pandangan mengenai manfaat (Gopay) atau perceived usefulness dan pandangan mengenai Kemudahan Penggunaan (Gopay) atau perceived ease of use [5]. Sehingga dapat membantu perusahaan mengidentifikasi faktor-faktor yang paling penting bagi pelanggan dalam mempengaruhi pengguna agar mereka puas terhadap aplikasi tersebut. Dengan memahami faktor-faktor tersebut, perusahaan dapat melakukan perbaikan dan meningkatkan pelayanan yang tepat untuk memenuhi tingkat kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, penelitian analisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi GoPay menggunakan pendekatan model metode penerimaan teknologi mempunyai latar belakang yang kuat dan relevan dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan GoPay

2. Tinjauan Literatur (Literature Review)

Pada penelitian ini dilakukan studi literatur, yaitu proses pengumpulan tinjauan dan analisis literatur yang terkait. Tujuan dari telaah pustaka ini adalah untuk memperoleh pemahaman dan teori mengenai penelitian sebelumnya. Dalam konteks penelitian ini, tinjauan pustaka akan mencakup penelitian-penelitian sebelumnya yang telah dilakukan mengenai penerimaan teknologi terkait penggunaan aplikasi pembayaran elektronik atau dompet digital. Tinjauan literatur ini membantu peneliti untuk memperoleh pemahaman mengenai variabel-variabel yang mempengaruhi penggunaan aplikasi, metodologi penelitian yang digunakan sebelumnya, temuan yang ada, dan teori-teori yang relevan. Penelitian yang berkaitan, atau penelitian sebelumnya berkaitan dengan penelitian peneliti saat ini, meliputi:

1. Penelitian yang dilakukan oleh [6] terhadap aplikasi Gojek. Pada aplikasi ini memiliki permasalahan, pada saat pengkasesan, sulitnya jaringan. Akibatnya, Hasil dari studi ini mengidentifikasi bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap aplikasi Gojek memiliki korelasi yang signifikan, menunjukkan adanya pengaruh timbal balik antara X dan Y.
2. Penelitian yang dilakukan oleh [7] terhadap aplikasi Traveloka. Pada aplikasi ini memiliki permasalahan salah satu faktor penurunan jumlah pengunjung Traveloka adalah karena banyaknya industry agen perjalanan online. Akibatnya hasil dari penelitian ini menunjukkan berpengaruh signifikan positif dalam implementasi sistem kepuasan yang artinya pengguna merasa PUAS. Variabel X dan Y berpengaruh signifikan.
3. Penelitian yang dikerjakan oleh [8] terhadap aplikasi My Telkomsel. Pada aplikasi ini memiliki permasalahan yaitu sering terjadi kesalahan pada saat transaksi, terkadang aplikasi berhenti paksa. Akibatnya Hasil dari studi ini mengidentifikasi bahwa tingkat kepuasan pengguna memiliki dampak yang penting secara signifikan artinya pengguna merasa PUAS. Jadi pengaruh variabel X dan Y memiliki dampak pada kepuasan pengguna.
4. Penelitian yang dikerjakan oleh [9] terhadap aplikasi Dana. Pada aplikasi ini memiliki permasalahan keberhasilan dan kegagalan berdampak signifikan. Akibatnya hasil dari penelitian ini menunjukkan pengguna merasa PUAS dengan hasil Variabel Y berpengaruh positif dan signifikan dengan uji variabel X.
5. Penelitian yang dikerjakan oleh [10] terhadap website Pegadaian. Pada aplikasi ini memiliki permasalahan yaitu ingin menganalisis kepuasan nasabah terkait website pegadaian. Akibatnya, temuan penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan (PEOU) secara signifikan mempengaruhi (BITU).



DOI: <https://doi.org/10.52362/jmijayakarta.v5i4.2138>

3. Metode Penelitian (Research Method)

Penelitian ini dilakukan dengan memanfaatkan pendekatan metode Technology Acceptance Model (TAM) untuk menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Gopay, yang memperhatikan konteks latar belakang, identifikasi masalah, dan lingkup yang sesuai. Penelitian ini diklasifikasikan sebagai survei yang menggunakan kuisisioner untuk mengumpulkan data dari pengguna aplikasi GoPay di lingkungan kerja Sebas. Berikut adalah kerangka pemikiran yang disusun penulis untuk menjelaskan metode penelitian yang sedang diteliti.

instrumen penelitian menurut Sugiyono dalam [11], Alat untuk mengukur variabel atau fenomena penelitian yang dapat diamati disebut instrumen penelitian, baik dalam konteks alamiah maupun sosial. Instrumen penelitian berperan sebagai alat untuk menghimpun informasi atau data yang relevan. Instrumen penelitian penulis untuk penelitian ini adalah sebagai berikut

A. Kuesioner (angket)

Menurut Dewa ktut sukardi 1983 dalam [12], Kuesioner didefinisikan sebagai metode pengumpulan data dalam penelitian yang tidak memerlukan kehadiran langsung dari sumber data. Definisi ini menyoroti penggunaan kuesioner sebagai alat tertulis dalam pengumpulan data yang sistematis dan terstandarisasi, yang memungkinkan penelitian untuk mendapatkan informasi dari beberapa responden terkait topik tertentu dalam sebuah penelitian.

Dalam studi ini, menggunakan tiga variabel yang akan diselidiki, yakni persepsi kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan pengguna yang dirasakan (*perceived ease of use*), dan niat perilaku untuk menggunakan (*behavioral intention to use*), seperti yang dijelaskan berikut

B. Skala Likert

Skala likert menurut [13] Skala Likert, yang dikembangkan oleh Likert (1932), merupakan alat pengukuran yang terdiri atas empat ataupun lebih pertanyaan yang digabungkan untuk mengetahui hasil nilai atau score yang mencerminkan karakteristik individu, termasuk keterampilan, disposisi, dan perilaku. Skala likert adalah salah satu skala psikometrik yang umum diterapkan dalam kuesioner, merupakan pendekatan yang lazim dalam penelitian survei.[14]

Metode Pengumpulan Data

Ada beberapa cara mengumpulkan data agar mendapatkan informasi atau hasil yang akurat, adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Penulis akan melakukan pengamatan pada aplikasi Gopay dengan cara menggunakan nya secara langsung agar dapat mengetahui masalah apa saja yang ada di aplikasi tersebut. Yang nantinya hasil dari pengamatan ini akan dijadikan satu data yang dapat menentukan hasil dari kepuasan pengguna.

2. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik canggih untuk mengumpulkan data yang melibatkan penulisan pernyataan kepada para pengguna aplikasi Gopay di wilayah Sebas.

3. Studi Pustaka

Agar penulis dapat melakukan pengumpulan data yang lebih valid, penulis melakukan studi melalui skripsi, buku dan literatur yang terkait dengan metode Technology Acceptance Model.

Dari hasil uji t pada variabel *Perceived Usefulness* (X2) yang memiliki nilai t- hitung 3,723 > nilai t-tabel 1,98447 dengan nilai signifikan < 0,05 yaitu <0,01. Serta uji f. Nilai f-hitung yakni 101,295 > 3,94 dan signifikan <,0,01. Sehingga, dapat dinyatakan bahwa H2 diterima dan berpengaruh signifikan serta H0 ditolak.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

<http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/JMIJayakarta>

4. Hasil dan Pembahasan (Results and Analysis)

Pengujian dan Analisis Data

Uji instrument untuk memastikan keabsahan alat ukur yang digunakan dan realibel.

1. Uji Validitas

Pengujian Untuk memastikan validitas kuesioner yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian, diselidiki keabsahannya. **Data di anggap valid jika nilai r hitung > r tabel dan nilai Sig. < 0,05**. Dan berikut adalah tabel yang berisi informasi detail tentang pengujian validitas [15]:

a. Perceived Ease of Use (X1)

Tabel IV.1 : Uji Validitas Perceived Ease of Use

Item Pertanyaan	Pearson Correlation	r-tabel	Sig	Keterangan
X1_1	0,709	0,1966	<,001	VALID
X1_2	0,909	0,1966	<,001	VALID
X1_3	0,829	0,1966	<,001	VALID
X1_4	0,832	0,1966	<,001	VALID
X1_5	0,848	0,1966	<,001	VALID

Sumber : IBM SPSS Statistics

Dari tabel di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa hasilnya VALID karena setiap pertanyaan dari variabel *Perceived Ease of Use* nilai r hitung > r tabel dan juga nilai Sig. < 0,05.

b. Perceived Usefulness (X2)

Tabel IV.2 : Uji Validitas *Perceived Usefulness*

Item Pertanyaan	Pearson Correlation	r-tabel	Sig	Keterangan
X2_1	0,848	0,1966	<,001	VALID
X2_2	0,836	0,1966	<,001	VALID
X2_3	0,834	0,1966	<,001	VALID
X2_4	0,909	0,1966	<,001	VALID
X2_5	0,816	0,1966	<,001	VALID

Sumber : IBM SPSS Statistics

Dari tabel di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa hasilnya VALID karena setiap pertanyaan dari variabel *Perceived Usefulness* nilai r hitung > r tabel dan juga nilai Sig. < 0,05.



DOI: <https://doi.org/10.52362/jmijayakarta.v5i4.2138>

c. Behavioral Intention to Use (Y)

Tabel IV.3 : Uji Validitas *Behavioral Intention to Use*

Item Pertanyaan	Pearson Correlation	r-tabel	Sig	Keterangan
Y_1	0,753	0,1966	<,001	VALID
Y_2	0,800	0,1966	<,001	VALID
Y_3	0,830	0,1966	<,001	VALID
Y_4	0,639	0,1966	<,001	VALID
Y_5	0,534	0,1966	<,001	VALID

Sumber : IBM SPSS Statistics

Dari tabel di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa hasilnya **VALID** karena setiap pertanyaan dari variabel *Behavioral Intention to Use* nilai r hitung > r tabel dan juga nilai $Sig. < 0,05$.

2. Uji Reliabilitas

Uji Realibilitas digunakan untuk mendapatkan kesimpulan kestabilan hasil pengukuran atau tidaknya skor responden dalam kuesioner untuk setiap variabel. Untuk mengetahui data kuesioner bersifat realibel adalah mencari angka Alpha Cronbach. **Jika angka**

Cronbach's Alpha > 0,6 maka datanya dinyatakan reliabilitas yang baik.

Tabel IV.4 : Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Kondisi	Kesimpulan
X1	0,883	<i>Cronbach's Alpha > 0,6</i>	REALIBLE
X2	0,901	<i>Cronbach's Alpha > 0,6</i>	REALIBLE
Y	0,748	<i>Cronbach's Alpha > 0,6</i>	REALIBLE

Sumber : IBM SPSS Statistics

Dari tabel di atas bisa kita simpulkan bahwa variabel *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness* dan *Behavioral Intention to Use* terbukti reliabel karena memiliki angka *Cronbach's Alpha > 0,06*.

B. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Di Uji normalitas Kolmogorov-Smirnov digunakan peneliti uji normalitas untuk mengetahui normal atau tidaknya data kuesioner. Hasil pengujian ini akan menentukan apakah sebaran datanya normal; **tes normal memiliki angka Sig > 0,05** dan bisa kita lihat hasilnya sebagai berikut:



DOI: <https://doi.org/10.52362/jmijayakarta.v5i4.2138>

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardize d Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.38520131
Most Extreme Differences	Absolute	.076
	Positive	.073
	Negative	-.076
Test Statistic		.076
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.170
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	.165
	99% Confidence Interval	Lower Bound .155
		Upper Bound .175

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 1993510611.

Sumber : IBM SPSS Statistics

Gambar IV.1 : Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov

Pada Gambar dapat kita nilai uji normalitas sebesar 0,165 lebih tinggi dari nilai Sig sebesar 0,05, maka dari uraian di atas dapat kita simpulkan bahwa penelitian uji normalitas dengan menggunakan uji normalitas Kolmogorov-Smirnov dinyatakan **NORMAL**.

2. Uji Multikolonearitas

Uji Multikolonearitas memiliki tujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara variabel terikat dengan bebas (X dan Y) untuk uji multikolonearitas dilihat dari Variance Inflation Factor (VIF). **Bila toleransinya > 0,1 dan VIF < 10** maka tidak dapat adanya masalah multikolonearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.512	.987		4.573	<.001		
	X1	.271	.125	.309	2.171	.032	.165	6.074
	X2	.437	.117	.530	3.723	<.001	.165	6.074

a. Dependent Variable: Y

Sumber : IBM SPSS Statistics

Gambar IV.2 : Uji Multikolonearitas



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

<http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/JMIJayakarta>

DOI: <https://doi.org/10.52362/jmijayakarta.v5i4.2138>

Berdasarkan tabel di atas bisa kita lihat nilai VIF *Perceived Ease of Use* (X1) sebesar 6,074 dan *Perceived Usefulness* (X2) sebesar 6,074. Sementara nilai Tolerance *Perceived Ease of Use* (X1) sebesar 0,165 dan nilai Tolerance *Perceived Usefulness* (X2) sebesar 0,165. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak adanya masalah multikolinieritas antara variabel independent dalam data kuesioner, dikarenakan semua nilai VIF untuk variabel independent tidak melebihi 10 dan semua nilai toleransi nya di atas 0,10.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Glejser dipakai untuk uji heteroskedastisitas ini. Cara mengetahuinya jika nilai **Sig** > **0,05** maka tidak terdapat masalah heteroskedastisitas.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.716	.630		1.137	.258
	X1	.093	.080	.289	1.175	.243
	X2	-.037	.075	-.122	-.495	.622

a. Dependent Variable: abs_res

Sumber : IBM SPSS Statistics

Gambar IV.3 : Uji Heteroskedastisitas

Dilihat dari gambar di atas bisa kita simpulkan bahwa tiap variabel (X1) mempunyai nilai sig 0,243 > 0.05 dan (X2) mempunyai nilai sig 0,622 > 0.05. Nilai sig ini lebih besar dari 0,05, maka hal ini dinyatakan tidak ada masalah Heteroskedastisitas

C. Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda untuk memprediksi rata-rata populasi variabel dependent *Perceived Ease of Use* (X1) dan *Perceived Usefulness* (X2) berdasarkan rata-rata dependent *Behavioral Intention to Use* (Y).

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.512	.987		4.573	<.001
	X1	.271	.125	.309	2.171	.032
	X2	.437	.117	.530	3.723	<.001

a. Dependent Variable: Y



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

<http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/JMIJayakarta>

DOI: <https://doi.org/10.52362/jmijayakarta.v5i4.2138>

Sumber : IBM SPSS Statistics

Gambar IV.4 : Uji Regresi Linier Berganda

Berikut ini adalah model persamaan regresi linier berganda yang digunakan peneliti: $Y = a + bX_1 + bX_2$

$$Y = 4,512 + 0,271 X_1 + 0,437 X_2$$

Dari hasil tersebut bisa kita artikan bahwa:

- Konstan a memiliki nilai 4,512 bisa di artikan nilai variabel *Behavioral Intention to Use* (Y), *Perceived Ease of Use* (X1), dan *Perceived Usefulness* (X2) dinyatakan konstan.
- Nilai koefisien regresi *Perceived Ease of Use* (X1) adalah 0,271 bisa diartikan variabel *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif kepada variabel *Behavioral Intention to Use* (Y).
- Nilai koefisien regresi *Perceived Usefulness* (X2) adalah 0,437 bisa diartikan variabel *Perceived Usefulness* berpengaruh positif kepada variabel *Behavioral Intention to Use* (Y).

1. Uji F (Simultan)

Uji F bertujuan untuk mendapatkan hasil apakah nilai variabel X dan Y memiliki hasil secara simultan atau bersama-sama atau tidaknya.

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1176.331	2	588.165	101.295	<.001 ^b
	Residual	563.229	97	5.806		
	Total	1739.560	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber : IBM SPSS Statistics

Gambar IV.5 : Uji F (Simultan)

$$df_1 = n - k = 100 - 2 = 98$$

$$df_2 = k - 1 = 2 - 1 = 1$$

Jadi , nilai F tabel adalah 98 ; 1 = **3,94**

Nilai F hitung = 101,295 > F tabel (3,94). Dilihat dari gambar di atas, nilai Sig. = <,001

< 0,05. Jadi bisa dibuktikan bahwa variabel dependen *Behavioral Intention to Use* (Y) dipengaruhi oleh variabel independen *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* secara bersama-sama (simultan).



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

<http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/JMIJayakarta>

2. Uji T (Parsial)

Uji T parsial adalah hubungan antar berpengaruh atau tidaknya dari tiap variabel independen *Perceived Ease of Use* (X1) dan *Perceived Usefulness* (X2) dengan variabel dependen *Behavioral Intention to Use* (Y1) contoh $X1=Y$, $X2=Y$ dan seterusnya. **nilai t- hitung > t-tabel dan Sig < 0,05**

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.512	.987		4.573	<.001
	X1	.271	.125	.309	2.171	.032
	X2	.437	.117	.530	3.723	<.001

a. Dependent Variable: Y

Sumber : IBM SPSS Statistics

Gambar IV.6 : Uji T (Parsial)

Berdasarkan hasil pengujian pada uji t (parsial) ini, pada t-tabel mendapatkan nilai 1,98447, maka dari itu bisa kita simpulkan bahwa:

a) Perceived Ease of Use

Dapat dilihat t hitung dari variabel *Perceived Ease of Use* adalah 2,171, t-tabel yang sudah didapatkan adalah 1,98447. Maka $2,171 > 1,984$, Nilai Sig. dari variabel *Perceived Ease of Use* adalah $0,032 < 0,05$. Bisa dilihat bahwa pada variabel *Perceived Ease of Use* nilai t-hitung > t-tabel dan nilai Sig. dari variabel *Perceived Ease of Use* < 0,05, jadi kesimpulannya bahwa variabel (Y) mendapat pengaruh signifikan secara parsial dari *Perceived Ease of Use* (X1) Variabel x mempengaruhi variabel y.

b) Perceived Usefulness

Dapat dilihat t hitung dari variabel *Perceived Usefulness* adalah 3,723 > 1,984, t- tabel yang sudah didapatkan adalah 1,98447. Nilai Sig. dari variabel *Perceived Usefulness* adalah $<,001 < 0,05$. Bisa dilihat bahwa pada variabel *Perceived Usefulness* nilai t-hitung > dari t-tabel dan nilai Sig. dari variabel *Perceived Usefulness* < 0,05, jadi kesimpulannya bahwa variabel (Y) mendapat pengaruh signifikan secara parsial dari *Perceived Usefulness* (X2).

4.2 Hasil Pengujian Hipotesis

Pada analisis tingkat kepuasan pengguna (*Behavioral Intention to Use*) terhadap aplikasi Gopay hasil yang didapatkan dari pengolahan data kuesioner dengan menggunakan metode *Technology Acceptance Model* adalah sebagai berikut:



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

<http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/JMIJayakarta>

DOI: <https://doi.org/10.52362/jmijayakarta.v5i4.2138>

Tabel IV.5 : Hasil Uji hipotesis

Variabel	F	t	Sig	Keterangan
<i>Perceived Ease of Use(X1) -> Behavioral Intention to Use (Y)</i>	101.295	2.171	0,03	Signifikan
<i>Perceived Usefulness (X2). -> Behavioral Intention to Use (Y)</i>		3.723	< 0,01	Signifikan

Sumber: Hasil Uji tabel F dan T

1. H1: Perceived Ease of Use (X1) berpengaruh signifikan terhadap Behavioral Intention to Use.

Dari hasil uji t pada variabel Perceived Ease of Use (X1) yang memiliki nilai t- hitung 2,171 > nilai t-tabel 1,98447 dengan nilai signifikan < 0,05 yaitu 0,03. Serta uji f. Nilai f-hitung yakni 101,295 > 3,94 dan signifikan <,0,01. Sehingga, dapat dinyatakan bahwa H1 diterima dan berpengaruh signifikan serta H0 ditolak.

2. H2: Perceived Usefulness (X2) berpengaruh signifikan terhadap Behavioral Intention to Use.

Dari hasil uji t pada variabel Perceived Usefulness (X2) yang memiliki nilai t- hitung 3,723 > nilai t-tabel 1,98447 dengan nilai signifikan < 0,05 yaitu <0,01. Serta uji f. Nilai f-hitung yakni 101,295 > 3,94 dan signifikan <,0,01. Sehingga, dapat dinyatakan bahwa H2 diterima dan berpengaruh signifikan serta H0 ditolak.

Penelitian ini penulis menjelaskan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Setelah pengujian relevan, hasil penelitian diperoleh sebagai berikut:

1. Tingkat Perceived Ease of Use (X1) pada aplikasi Gopay sangat baik. Hasil uji regresi linier berganda menyimpulkan variabel Perceived Ease of Use berdampak positif. Sedangkan saat dilakukan uji t menunjukkan bahwa variabel Perceived Ease of Use tidak berdampak signifikan secara parsial pada variabel Behavioral Intention to Use.

2. Tingkat Perceived Usefulness (X2) pada aplikasi Gopay sangat baik. Hasil uji regresi linier berganda menyimpulkan variabel Perceived Usefulness berdampak positif pada variabel Behavioral Intention to Use. Dan saat dilakukan uji t menunjukkan bahwa variabel Perceived Usefulness berdampak signifikan secara parsial pada variabel

Behavioral Intention to Use.

3. Tingkat Behavioral Intention to Use (Y) atau kepuasan pengguna pada aplikasi Gopay memiliki nilai yang baik. Berdasarkan uji F menunjukkan bahwa variabel dependen yaitu Perceived Ease of Use dan Perceived Usefulness secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap variabel Behavioral Intention to Use (Y).



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

<http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/JMIJayakarta>

DOI: <https://doi.org/10.52362/jmijayakarta.v5i4.2138>

5. Kesimpulan (Conclusion)

Dalam penelitian ini, peneliti telah melakukan pengumpulan data, uji instrumen serta analisis berdasarkan metode Technology Acceptance Model yang terdiri atas 2 (dua) variabel dependen Perceived Ease of Use (X1), Perceived Usefulness (X2), dan Behavioral Intention to Use (Y) yang dapat disimpulkan sebagai berikut, daya yang dihasilkan dari penelitian tersebut dapat diterima kebenarannya dan dapat dipercaya. Tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Gopay mendapatkan hasil atau nilai yang baik dengan total skor 141 pengguna merasa sudah PUAS dengan aplikasi Gopay. Pengguna aplikasi Gopay menilai bahwa tingkat Perceived Ease of Use dan Perceived Usefulness pada aplikasi Gopay dianggap baik dilihat dari hasil kuesioner yang menunjukkan mayoritas pengguna merasa setuju dengan pertanyaan peneliti. Pada variabel Perceived Ease of Use dengan total skor 339 pengguna setuju bahwa tingkat Perceived Ease of Use pada aplikasi Gopay sudah baik, sedangkan pada variabel Perceived Usefulness dengan total skor 321, pengguna setuju bahwa Perceived Usefulness pada aplikasi Gopay sudah baik. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa Staff, Siswa, dan Warga Asrama Sekolah Bahasa Polri merasa puas terhadap aspek kualitas aplikasi Gopay secara keseluruhan. Variabel Behavioral Intention to Use dipengaruhi oleh variabel Perceived Ease of Use dan Perceived Usefulness dengan signifikan secara bersama-sama (simultan) Variabel Perceived Ease of Use dan Perceived Usefulness mempengaruhi signifikan Behavioral Intention to Use secara parsial.

Referensi (Reference)

- [1] Danuri, M. (2019). Development and transformation of digital technology. *Infokam*, XV(II), 116– 123.
- [2] Badri, M. (2020). Adopsi Inovasi Aplikasi Dompot Digital di Kota Pekanbaru. *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis*, 8(1), 120. <https://doi.org/10.35314/inovbiz.v8i1.1335>
- [3] Puspita, Y. C. (2019). Kesesuaian Teknologi Digital Payment Aplikasi OVO. *Jurnal Manajemen Informatika*, 9(2), 121–128.
- [4] Supriyatna, A. (2015). Analisis Dan Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Dengan Menggunakan Pieces Framework. *Pilar Nusa Mandiri*, XI(1), 43–52.
- [5] Chairunnisa, T. L. T., Rosmika, E., & Azulaidin, A. (2021). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Penggunaan Aplikasi SiBisa dengan Pendekatan TAM. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 3(2), 174–180. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v3i2.1117>
- [6] Widowati, A. Y., & Budihartanti, C. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Traveloka Dengan Menerapkan Metode TAM (Technology Acceptance Model). *Jurnal Prosisko*, 6(2), 109–116. <https://e-jurnal.lppmunsera.org/index.php/PROSISKO/article/view/1629/1080>
- [7] Hartatik, S. R., & Budihartanti, C. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Aplikasi Go-jek Dengan Menggunakan Metode TAM. *PROSISKO: Jurnal Pengembangan Riset Dan Observasi Sistem Komputer*, 7(1). <https://doi.org/10.30656/prosisko.v7i1.1653>
- [8] Panji Maulana, M., & Sari, E. P. (2023). Analisa Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi My Telkomsel Dengan Menerapkan Metode TAM (Technology Acceptance Model). *Syntax : Jurnal Informatika*, 12(02), 52–64. <https://doi.org/10.35706/syji.v12i02.9868>
- [9] Aji Giatama, & Ferdiyanto, Y. A. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Efektivitas Transaksi Dengan DANA Wallet Menggunakan Metode TAM (Technology Acceptance Model). *Software Development Digital Business Intelligence and Computer Engineering*, 2(1), 07–11. <https://doi.org/10.57203/session.v2i1.2023.07-1>



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).
<http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/JMIJayakarta>

DOI: <https://doi.org/10.52362/jmijayakarta.v0i0.xxx>

- [10]Nuraeni, N. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Website Pegadaian Menggunakan Metode Tam. *Swabumi*, 9(2), 90–99. <https://doi.org/10.31294/swabumi.v9i2.11175>
- [11]Farhan Ainu Bikzy, O. J. (2021). Pemanfaatan Daur Ulang Sampah Plastik Hdpe. *Jurnal Inosains*, 102. PEMANFAATAN DAUR ULANG SAMPAH PLASTIK HDPE
- [12]Sahensah, M. N., Fitriani Wahyudi, V., Sanjaya, V. F., Syariah, J. E., Ekonomi, F., & Islam, B. (2023). Pengaruh Media Sosial Terhadap Gaya Hidup Konsumtif Mahasiswa Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. *Kalianda Halok Gagas*, 5(2), 108–117. <https://ojs.stiemkalianda.ac.id>
- 13]Martias, L. D. (2021). Statistika Deskriptif Sebagai Kumpulan Informasi. *Fihris: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 16(1), 40. <https://doi.org/10.14421/fhrs.2021.161.40-59>
- [14]Irawati, T., Rimawati, E., & Pramesti, N. A. (2020). Penggunaan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dalam Analisis Sistem Informasi Alista (Application Of Logistic And Supply Telkom Akses). *Is The Best Accounting Information Systems and Information Technology Business Enterprise This Is Link for OJS Us*, 4(2). <https://doi.org/10.34010/aisthebest.v4i02.2257>
- [15]Pratama, A., Ekonomi, F., & Pamulang, U. (2020). *JURNAL*. 3(2), 12–24.

