

**PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS*, *PERCEIVED EASE OF USE*  
DAN *TRUST* TERHADAP *ACTUAL USAGE MOBILE WALLET GOPAY*  
PADA GENERASI X DI JAKARTA**

***THE INFLUENCE OF PERCEIVED USEFULNESS, PERCEIVED EASE  
OF USE AND TRUST ON ACTUAL USAGE MOBILE WALLET GOPAY IN  
GENERATION X IN JAKARTA***

Oleh :

**Hilda Febrianti**

**2019410036**

**SKRIPSI**

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Dalam Ilmu Ekonomi  
Program Studi Manajemen Pada Universitas Darma Persada**



**PROGRAM SARJANA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS DARMA PERSADA**

**JAKARTA**

**2024**

**PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS*, *PERCEIVED EASE OF USE*  
DAN *TRUST* TERHADAP *ACTUAL USAGE MOBILE WALLET GOPAY*  
PADA GENERASI X DI JAKARTA**

***THE INFLUENCE OF PERCEIVED USEFULNESS, PERCEIVED EASE  
OF USE AND TRUST ON ACTUAL USAGE MOBILE WALLET GOPAY IN  
GENERATION X IN JAKARTA***

Oleh

**Hilda Febrianti**

**2019410036**

**SKRIPSI**

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Dalam Ilmu Ekonomi  
Program Studi Manajemen Pada Universitas Darma Persada**



**PROGRAM SARJANA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS DARMA PERSADA**

**JAKARTA**

**2024**

**PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS*, *PERCEIVED EASE OF USE* DAN *TRUST* TERHADAP *ACTUAL USAGE MOBILE WALLET GOPAY* PADA GENERASI X DI JAKARTA**

***THE INFLUENCE OF PERCEIVED USEFULNESS, PERCEIVED EASE OF USE AND TRUST ON ACTUAL USAGE MOBILE WALLET GOPAY IN GENERATION X IN JAKARTA***

Oleh  
**Hilda Febrianti**  
2019410036

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu  
Ekonomi Program Studi Manajemen pada Universitas Darma Persada

Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal


Seperti tertera di bawah ini

Jakarta, 19 Februari 2024 dengan nilai ...

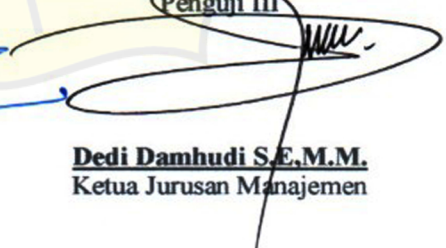
  
**Resa Nurlaela Anwar, SE., MM**  
Dosen Pembimbing

  
**Dr. Firsan Nova**  
Penguji I

  
**Drs. Fauzi Baisyir, MM**  
Penguji II

  
**Resa Nurlaela Anwar, SE., MM**  
Penguji III

  
**Dr. Sukardi S.E.,M.M**  
Dekan Fakultas Ekonomi

  
**Dedi Damhudi S.E.,M.M.**  
Ketua Jurusan Manajemen

## LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hilda Febrianti

NIM : 2019410036

Jurusan : Manajemen

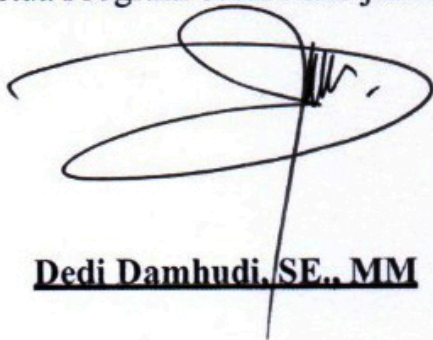
Judul Skripsi : **Pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use* dan *Trust Terhadap Actual Usage Mobile Wallet GoPay* Pada Generasi X Di Jakarta**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan di hadapan panitia penguji skripsi

Jakarta, 15 Februari 2024

Mengetahui

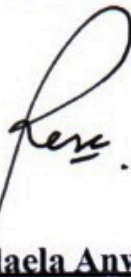
Ketua Program Studi Manajemen



**Dedi Damhudi, SE., MM**

Menyetujui

Pembimbing



**Resa Nurlaela Anwar, SE., MM**

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hilda Febrianti

Nim 2019410036

Jurusan/Peminatan : Manajemen/Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis dengan judul **Pengaruh *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use* dan *Trust* terhadap *Actual Usage*** yang dibimbing oleh Ibu Resa Nurlaela Anwar, SE.,MM adalah benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan jiplakan dari hasil karya orang lain. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia mempertanggung jawabkannya. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya

Jakarta, 15 Februari 2024



Hilda Febrianti

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan *perceived usefulness*, *perceived ease of use* dan *trust* terhadap *actual usage mobile wallet GoPay* pada generasi X di Jakarta. Metode yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dan asosiatif. Penelitian dikenakan pada 100 sampel pengguna GoPay yang lahir antara tahun 1965- 1980 yang bertransaksi minimal tiga kali dalam satu bulan terakhir di Jakarta. Adapun teknik analisis data yang dilakukan meliputi uji keabsahan data berupa uji validitas dan uji reliabilitas, uji regresi linear sederhana, uji regresi linear berganda, dan uji koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan *perceived usefulness* terhadap *actual usage mobile wallet GoPay* sebesar 23,6%, pengaruh positif dan signifikan *perceived ease of use mobile wallet GoPay* terhadap *actual usage* sebesar 31,9%, pengaruh positif dan signifikan *trust* terhadap *actual usage mobile wallet GoPay* sebesar 20,6%, serta *perceived usefulness*, *perceived ease of use* dan *trust* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *actual usage mobile wallet GoPay* sebesar 41,4%.

Kata Kunci : *Perceived Usefulness, perceived Ease of Use, Trust, Actual Usage*

### ***Abstract***

*This research aims to determine the partial and simultaneous influence of perceived usefulness, perceived ease of use and trust on the actual use of the GoPay mobile wallet among generation X in Jakarta. The method used is quantitative and associative research methods. This research was applied to a sample of 100 GoPay users born between 1965-1980 who made transactions at least three times in the last month in Jakarta. Data analysis techniques carried out include data validity tests in the form of validity and reliability tests, simple linear regression tests, multiple linear regression tests, and coefficient of determination tests. The research results show that there is a positive and significant influence of perceived usefulness on actual use of the GoPay mobile wallet of 23.6%, a positive and significant influence of perceived ease of use of the GoPay mobile wallet on actual use of 31.9%. , the positive and significant influence of trust on actual use of the GoPay mobile wallet is 20.6%, and perceived usefulness, perceived ease of use and trust simultaneously have a positive and significant influence on the actual use of the GoPay mobile wallet of 41,4%.*

*Keywords : Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Trust, Actual Usage*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran ALLAH SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS*, *PERCEIVED EASE OF USE* DAN *TRUST* TERHADAP *ACTUAL USAGE MOBILE WALLET GOPAY* PADA GENERASI X DI JAKARTA”. Skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ekonomi pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Kedua Orang Tua yang selalu memberikan doa dan dukungan.
2. Ibu Resa Nurlaela Anwar, SE.,MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan serta pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
3. Ibu Dian Anggraeni Rahim, S.E., M.MSi selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
4. Ibu Ellena Nurfazria Handayani, S.E., M.M. selaku dosen Pembimbing Akademik.
5. Bapak Dr. Sukardi, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada



6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada yang telah membantu dalam proses belajar selama masa perkuliahan.
7. Untuk adik saya Muhamad Ilham Yasin yang telah memberikan semangat dan doanya kepada penulis.
8. Untuk adik bulu saya, Ucup dan Bilkis yang selalu menemani saya mengerjakan skripsi ini hingga larut malam.
9. Untuk keluarga besar saya yang selalu memberikan semangat dan doanya kepada saya.
10. Untuk teman seperjuangan yang telah memberi semangat, saling memberi pengetahuan dan banyak hal-hal lainnya hingga terselesaikannya skripsi ini.
11. Untuk mas dengan NIM 2019210006 yang selalu mendukung dan percaya saya bisa menyelesaikan tugas akhir ini.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan segala bantuan di atas. Skripsi ini tentu saja belum mencapai dari kata sempurna, sehingga penulis dengan senang hati akan menerima kritik dan saran yang tentunya akan membuat penulis lebih baik lagi. Akhir kata, penulis ucapkan terima kasih.

Jakarta,        Februari 2023

Hilda Febrianti

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>.ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN.</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Perumusan Masalah.....	17
1.2.1 Identifikasi Masalah .....	17
1.2.2 Pembatasan Masalah .....	17
1.2.3 Perumusan Masalah.....	18
1.3 Tujuan Penelitian .....	18
1.4 Kegunaan Penelitian.....	19
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN</b> .....	<b>20</b>
2.1 Landasan Teori.....	20
2.1.1 Manajemen.....	20
2.1.2 Pemasaran .....	20
2.1.3 Perilaku Konsumen.....	22
2.1.4 <i>A Theory Acceptance Model (TAM)</i> .....	23
2.1.5 <i>Perceived Usefulness</i> ( Persepsi Kemanfaatan ) .....	24
2.1.6 <i>Perceived Ease of Use</i> ( Persepsi Kemudahan).....	26
2.1.7 <i>Trust</i> (Kepercayaan).....	27
2.1.8 <i>Actual Usage</i> .....	29

2.2 <i>Financial Technology</i> (Fintech).....	30
2.3 <i>Mobile Wallet</i> .....	32
2.4 Generasi atau Kohort .....	33
2.5 GoPay.....	36
2.6 Penelitian Terdahulu .....	36
2.7 Kerangka Pemikiran.....	41
2.8 Hipotesis Penelitian.....	43
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
3.1 Metode Yang Digunakan.....	45
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	45
3.3 Operasional Variable .....	46
1. Variabel Bebas (Variabel Independen) .....	46
2. Variabel Terikat (Variabel Dependen).....	47
3.4 Sumber dan Cara Penentuan Data .....	52
3.4.1 Lokasi Penelitian .....	52
3.4.2 Jenis dan Sumber Data .....	52
3.4.3 Cara Penentuan Data .....	53
3.4.4 Teknik Sampling .....	55
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	56
3.6 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis.....	58
3.6.1 Rancangan Analisis.....	58
1. Uji Keabsahan data .....	59
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	60
1. Uji Normalitas .....	60
2. Uji Multikolinieritas.....	61
3. Uji Autokorelasi.....	61
4. Uji Heteroskedastitas .....	62
3.6.3 Alat Analisis dan Uji Hipotesis.....	63
1. Alat Analisis Linier Berganda .....	63
2. Analisis Regresi Linier Sederhana .....	65
3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	66
<b>BAB IV HASIL PEMBAHASAN .....</b>	<b>68</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	68

4.1.1	Sejarah Singkat Mobile Wallet GoPay .....	68
4.2	Hasil Penelitian dan Karakteristik Responden .....	69
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	70
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Lahir Responden.....	70
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	71
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	72
4.3	Analisis Statistik Deskriptif Variabel .....	72
4.3.1	Variabel Technology Acceptance Model (TAM) pada generasi X pengguna mobile wallet GoPay .....	73
4.4	Uji Keabsahan Data.....	108
4.4.1	Uji Validitas .....	108
4.4.2	Uji Reliabilitas .....	110
4.5	Uji Asumsi Klasik .....	111
4.5.1	Uji Normalitas .....	111
4.5.2	Uji Multikolinieritas .....	114
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas .....	115
4.5.4	Hasil Uji Autokorelasi.....	117
4.6	Alat Analis .....	118
4.6.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	118
4.6.2	Koefisien Korelasi Ganda (R) .....	119
4.6.3	Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	119
4.7	Uji Hipotesis.....	120
4.7.1	Uji Statistik F .....	120
4.8	Uji Hipotesis Secara Parsial .....	123
4.8.1	Pengaruh Perceived Usefulness terhadap Actual Usage .....	123
4.8.2	Pengaruh Perceived Ease of Use terhadap Actual Usage.....	125
4.8.3	Pengaruh Trust terhadap Actual Usage .....	127
4.9	PEMBAHASAN .....	129
4.9.1	Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use dan Trust terhadap Actual Usage .....	130
4.9.2	Pengaruh Perceived Usefulness terhadap Actual Usage .....	130
4.9.3	Pengaruh Perceived Ease of Use terhadap Actual Usage.....	131
4.9.4	Pengaruh Trust terhadap Actual Usage .....	131

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>133</b>
5.1 Kesimpulan .....	133
5.2 Saran.....	134
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>136</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>139</b>



## DAFTAR GAMBAR

### HALAMAN

Gambar 1.1 Pertumbuhan pengguna Internet di Indonesia .....	1
Gambar 1.2 Transaksi Uang Elektronik .....	3
Gambar 1.3 Mobile Wallet dengan pengguna terbanyak di Indonesia .....	6
Gambar 1.4 Faktor Pendukung Adopsi E-Wallet.....	7
Gambar 1.5 Pengguna Dompot Digital Berdasarkan Usia .....	10
Gambar 1.6 Perbandingan kualitas para dompet digital .....	11
Gambar 2.1 Technology Acceptance Model.....	25
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran .....	42
Gambar 2.3 Paradigma Penelitian.....	43
Gambar 4.1 Logo GoPay .....	67
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Garis Diagonal .....	112
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	116

## DAFTAR TABEL

### HALAMAN

Tabel 1.1 Ulasan Positif Terhadap Layanan Mobile Wallet GoPay .....	12
Tabel 2.1 Perbedaan Generasi .....	35
Tabel 2.2 Penelitian terdahulu.....	36
Tabel 3.1 Definisi operasional variable.....	47
Tabel 3.2 Skala Likert .....	57
Tabel 3.3 Pengambilan keputusan uji autokorelasi .....	62
Tabel 3.4 Koefisien determinasi $R^2$ .....	67
Tabel 4.1 Berdasarkan Jenis Kelamin Responden .....	70
Tabel 4.3 Berdasarkan Tahu Lahir Responden .....	70
Tabel 4.4 Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	71
Tabel 4.5 Berdasarkan Status Pekerjaan .....	72
Tabel 4.6 Rentang Skala .....	73
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap pertanyaan 1 .....	74
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap pertanyaan 2 .....	74
Tabel 4.9 Tanggapan Responden terhadap pertanyaan 3 .....	75
Tabel 4.10 Tanggapan Responden terhadap pertanyaan 4 .....	76
Tabel 4.11 Tanggapan Responden terhadap pertanyaan 5 .....	76
Tabel 4.12 Tanggapan Responden terhadap pertanyaan 6 .....	77
Tabel 4.13 Tanggapan Responden terhadap pertanyaan 7 .....	78
Tabel 4.14 Tanggapan Responden terhadap pertanyaan 8 .....	79
Tabel 4.15 Tanggapan Responden terhadap pertanyaan 9 .....	80
Tabel 4.16 Tanggapan Responden terhadap pertanyaan 10 .....	80
Tabel 4.17 Tanggapan Responden terhadap pertanyaan 11 .....	81
Tabel 4.18 Tanggapan Responden terhadap pertanyaan 12 .....	82
Tabel 4.19 Tanggapan Responden terhadap pertanyaan 13 .....	83
Tabel 4.20 Tanggapan Responden terhadap pertanyaan 14 .....	83

Tabel 4.21 Tanggapan Responden terhadap pertanyaan 15 .....	84
Tabel 4.22 Tanggapan Responden terhadap pertanyaan 16 .....	85
Tabel 4.23 Tanggapan Responden terhadap pertanyaan 17 .....	86
Tabel 4.24 Tanggapan Responden terhadap pertanyaan 18 .....	86
Tabel 4.25 Tanggapan Responden terhadap pertanyaan 19 .....	87
Tabel 4.26 Tanggapan Responden terhadap pertanyaan 20 .....	88
Tabel 4.27 Tanggapan Responden terhadap pertanyaan 21 .....	89
Tabel 4.28 Tanggapan Responden terhadap pertanyaan 22 .....	89
Tabel 4.29 Tanggapan Responden terhadap pertanyaan 23 .....	90
Tabel 4.30 Tanggapan Responden terhadap pertanyaan 24 .....	91
Tabel 4.31 Tanggapan Responden terhadap pertanyaan 25 .....	92
Tabel 4.32 Tanggapan Responden terhadap pertanyaan 26 .....	92
Tabel 4.33 Tanggapan Responden terhadap pertanyaan 27 .....	93
Tabel 4.34 Tanggapan Responden terhadap pertanyaan 28 .....	94
Tabel 4.35 Tanggapan Responden terhadap pertanyaan 29 .....	95
Tabel 4.36 Tanggapan Responden terhadap pertanyaan 30 .....	95
Tabel 4.37 Tanggapan Responden terhadap pertanyaan 31 .....	96
Tabel 4.38 Tanggapan Responden terhadap pertanyaan 32 .....	97
Tabel 4.39 Tanggapan Responden terhadap pertanyaan 33 .....	98
Tabel 4.40 Tanggapan Responden terhadap pertanyaan 34 .....	98
Tabel 4.41 Tanggapan Responden terhadap pertanyaan 35 .....	99
Tabel 4.42 Tanggapan Responden terhadap pertanyaan 36 .....	100
Tabel 4.43 Tanggapan Responden terhadap pertanyaan 37 .....	101
Tabel 4.44 Tanggapan Responden terhadap pertanyaan 38 .....	102
Tabel 4.45 Tanggapan Responden terhadap pertanyaan 39 .....	102
Tabel 4.46 Tanggapan Responden terhadap pertanyaan 40 .....	103
Tabel 4.47 Tanggapan Responden terhadap pertanyaan 41 .....	104



Tabel 4.48 Tanggapan Responden terhadap pertanyaan 42 .....	105
Tabel 4.49 Tanggapan Responden terhadap pertanyaan 43 .....	105
Tabel 4.50 Tanggapan Responden terhadap pertanyaan 44 .....	106
Tabel 4.51 Tanggapan Responden terhadap pertanyaan 45 .....	107
Tabel 4.52 Hasil Uji Validitas .....	108
Tabel 4.53 Hasil Uji Realibilitas .....	110
Tabel 4.54 Hasil Uji Normalitas.....	113
Tabel 4.55 Hasil Uji Multikolonieritas.....	114
Tabel 4.56 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	116
Tabel 4.57 Hasil Uji Autokorelasi.....	118
Tabel 4.58 Hasil Uji Korelasi Ganda .....	119
Tabel 4.59 Hasil Uji Korelasi Koefisien Determinasi R <sup>2</sup> .....	120
Tabel 4.60 Hasil Uji F.....	121
Tabel 4.61 Hasil Koefisien Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use dan Trust terhadap Actual Usage .....	122
Tabel 4.62 Hasil Uji Koefisien Determinasi Perceived Usefulness terhadap Actual Usage .....	123
Tabel 4.63 Hasil Koefisien Perceived Usefulness terhadap Actual Usage .....	124
Tabel 4.64 Hasil Uji Koefisien Determinasi Perceived Ease of Use terhadap Actual Usage .....	125
Tabel 4.65 Hasil Koefisien Perceived Ease of Use terhadap Actual Usage.....	126
Tabel 4.66 Hasil Uji Koefisien Determinasi Trust terhadap Actual Usage.....	127
Tabel 4.67 Hasil Koefisien Trust terhadap Actual Usage .....	128
Tabel 4.68 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis .....	129

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>HALAMAN</b>
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	139
Lampiran 2 Profil Responden .....	145
Lampiran 3 Hasil Tabulasi Data <i>Perceived Usefulness</i> (X1).....	156
Lampiran 4 Hasil Tabulasi Data <i>Perceived Ease of Use</i> (X2) .....	164
Lampiran 5 Hasil Tabulasi Data <i>Trust</i> (X3).....	172
Lampiran 6 Hasil Tabulasi Data <i>Actual Usage</i> (Y) .....	177
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas .....	182
Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas.....	191
Lampiran 9 Hasil Output Uji Asumsi Klasik.....	192
Lampiran 10 Alat Analisis Regresi Berganda.....	195
Lampiran 11 Tabel R.....	196
Lampiran 12 Tabel Durbin-Watson .....	197
Lampiran 13 Tabel F.....	198
Lampiran 14 Tabel T.....	199
Lampiran 15 Bukti Penyebaran Kuesioner .....	200
Lampiran 16 Catatan konsultasi Proposal Skripsi & Skripsi .....	203
Lampiran 17 Daftar Riwayat Hidup.....	204