

**PENGUNAAN E-WALLET DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE: ANALISIS UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY (UTAUT)**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Kepada  
Program Studi Manajemen  
Untuk Memeroleh Gelar Sarjana Ekonomi**



**Oleh:  
RR NATASHA PRAMESTHI BUDI PUSPANINGRUM  
212019148**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS KRISTEN SATYA WACANA  
SALATIGA  
2023**

**PENGGUNAAN E-WALLET DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE: ANALISIS UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY (UTAUT)**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Kepada  
Program Studi Manajemen  
Untuk Memeroleh Gelar Sarjana Ekonomi**

Repositori Institusi | Universitas Kristen Satya Wacana  
repository.uksw.edu



1956

Oleh:  
**RR NATASHA PRAMESTHI BUDI PUSPANINGRUM**  
212019148

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS KRISTEN SATYA WACANA  
SALATIGA  
2023**



**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS KRISTEN SATYA WACANA**

---

**PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rr Natasha Pramesthi Budi Puspaningrum  
NIM : 212019148  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
Universitas Kristen Satya Wacana

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir:

Judul : Penggunaan *E-Wallet* dalam Transaksi *E-Commerce*: Analisis  
*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT)  
Pembimbing : Prof. Apriani Dorkas Rambu Atahau, SE., M.Com., Ph.D  
Tanggal diuji : 21 Juni 2023

adalah benar – benar karya saya.

Di dalam kertas kerja ini tidak terdapat keseluruhan atau Sebagian tulisan atau gagasan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang saya akui seolah – olah sebagai tulisan saya sendiri tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga, termasuk pencabutan gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh.

Salatiga, 30 Mei 2023  
Yang memberi pernyataan

Rr Natasha Pramesthi Budi Puspaningrum

**PENGGUNAAN E-WALLET DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE: ANALISIS UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY (UTAUT)**

Oleh:

**RR NATASHA PRAMESTHI BUDI PUSPANINGRUM  
212019148**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Kepada  
Program Studi Manajemen  
Untuk Memeroleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**Disetujui untuk diuji oleh:**



**Prof. Apriani Dorkas Rambu Atahau, SE., M.Com., Ph.D  
Pembimbing**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS KRISTEN SATYA WACANA  
2023**

## LEMBAR PENGESAHAN

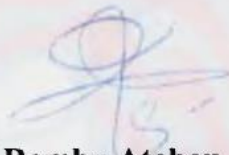
Judul Kertas Kerja : Penggunaan *E-Wallet* dalam Transaksi *E-Commerce*:  
Analisis *Unified Theory of Acceptance and Use of  
Technology* (UTAUT)

Nama Mahasiswa : Rr Natasha Pramesti Budi Puspaningrum

NIM : 212019148

Program Studi : S1 Manajemen

**Menyetujui**



**Prof. Apriani Dorkas Rambu Atahau, S.E., M.Com., Ph.D**

**Pembimbing**

**Mengesahkan**



**Imanuel Madea Sakti, S.E., M.Sc.**

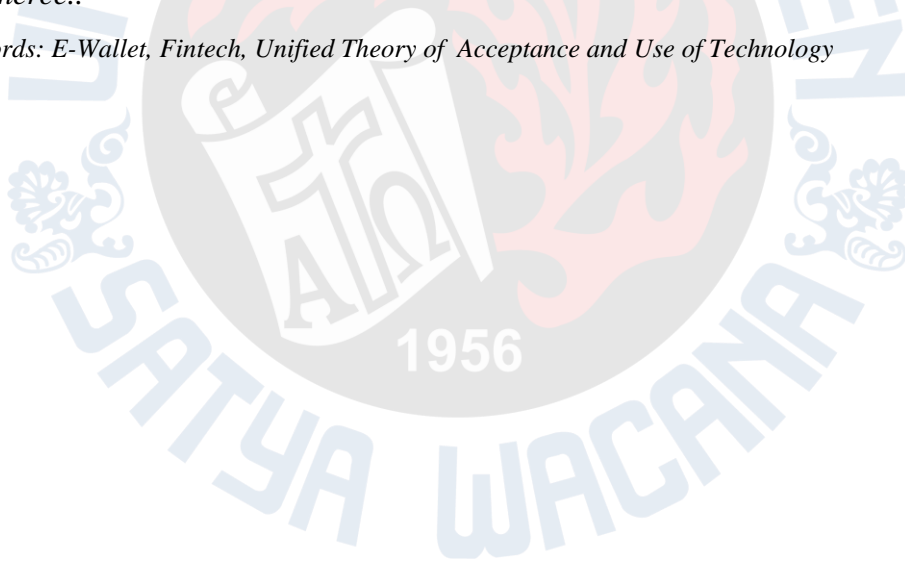
**Ketua Program Studi S1 Manajemen**

**Dinyatakan Lulus Ujian Pada Tanggal 21 Juni 2023**

## ABSTRACT

*E-Wallet is an electronic service used as a payment tool in electronic form where the amount of money will be stored in a certain electronic medium. However, there are still problems related to privacy and data security also network access while using E-Wallet. The use of E-Wallet is expected to increase efficiency and effectiveness in conducting transactions, helping the smoothness of small but frequent mass transactions. The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) analysis is used to predict a person's attitudes and acceptance of the technology used and provide information on what factors can encourage the user's attitudes. The purpose of this study is to analyze the use of E-Wallets in transactions on E-Commerce using the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) framework and to determine the impact of using E-Wallets as a non-cash payment tool for E-Commerce using the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) framework on 109 student respondents of Faculty Economics and Business Satya Wacana Christian University using explanatory research through a quantitative approach. The results of this study prove that there are two accepted hypotheses. Only the social influence and facilitating conditions variables have a positive and significant effect on the user's interest in using the ShopeePay service with an interest in transactions on E-Commerce..*

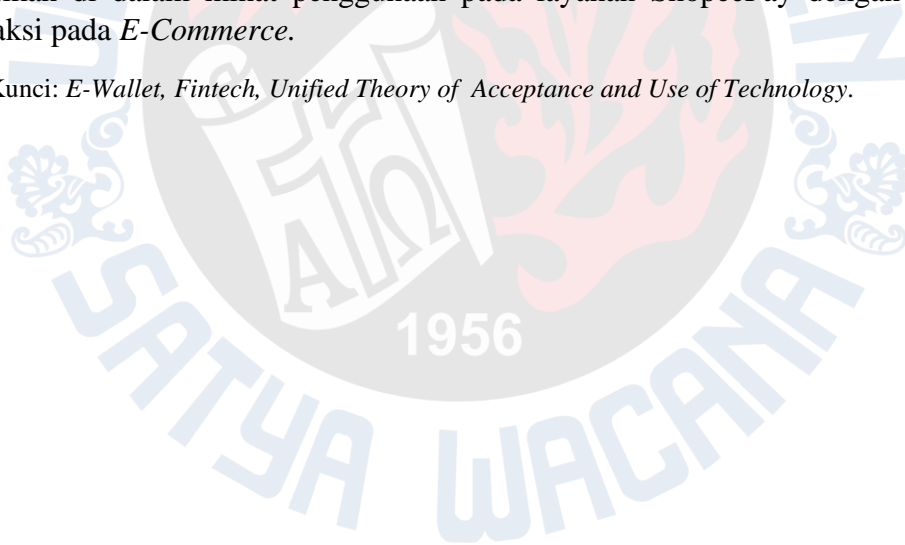
*Keywords: E-Wallet, Fintech, Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*



## SARIPATI

*E-Wallet* merupakan layanan elektronik yang digunakan sebagai alat pembayaran dalam bentuk elektronik dimana nominal uang akan disimpan dalam media elektronik tertentu. Akan tetapi, masih ada permasalahan terkait jaminan keamanan privasi dan data serta akses jaringan yang mempersulit proses transaksi menggunakan *E-Wallet*. Penggunaan analisis *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) untuk memprediksi sikap dan penerimaan seseorang terhadap teknologi yang digunakan serta memberikan informasi terkait faktor apa saja yang dapat mendorong sikap dari pengguna tersebut. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis penggunaan *E-Wallet* dalam transaksi pada *E-Commerce* menggunakan kerangka *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dan untuk mengetahui bagaimana dampak penggunaan *E-Wallet* sebagai alat pembayaran non tunai bagi *E-Commerce* menggunakan kerangka *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) terhadap 109 responden mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kristen Satya Wacana dengan jenis penelitian *explanatory research* melalui pendekatan kuantitatif. Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa terdapat dua hipotesis yang diterima. Hanya variabel *social influence* dan *facilitating conditions* berpengaruh positif dan signifikan di dalam minat penggunaan pada layanan ShopeePay dengan minat transaksi pada *E-Commerce*.

Kata Kunci: *E-Wallet, Fintech, Unified Theory of Acceptance and Use of Technology.*



## KATA PENGANTAR

Hadirnya *E-Wallet* menjawab perkembangan masyarakat atas kebutuhan layanan bisnis berbasis daring dengan menggunakan transaksi pembayaran berbasis digital di era revolusi industri generasi keempat ini. Penggunaan *E-Wallet* ini diharapkan dapat menambah keefisienan dan efektivitas dalam melakukan transaksi, membantu kelancaran transaksi massal yang nilainya kecil namun memiliki frekuensi besar seperti pembayaran parkir dan tol, dan mengurangi penggunaan kembalian dalam bentuk barang, dan lain sebagainya. Walaupun layanan *E-Wallet* ini memberi banyak kelebihan dan kemudahan, masyarakat masih ragu akan jaminan keamanan privasi dan data pelanggan. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis penggunaan *E-Wallet* dalam transaksi pada *E-Commerce* menggunakan kerangka *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dan untuk mengetahui bagaimana dampak penggunaan *E-Wallet* sebagai alat pembayaran non tunai bagi *E-Commerce* menggunakan kerangka *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT).

Paparan yang akan dibahas dalam penelitian ini meliputi latar belakang penelitian, *research gap* yang disajikan pada pendahuluan, kajian teori setiap variabelnya (*performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, dan behavioral intentions to use*) dan pengembangan hipotesis, metode penelitian meliputi jenis dan sumber data, teknik analisis yang digunakan, hasil dan pembahasan dari penelitian yang sudah dilakukan, serta kesimpulan serta keterbatasan dan saran dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi di masa yang akan datang dan bermanfaat bagi pengembangan ilmu pada bidang manajemen keuangan.

Salatiga, 30 Mei 2023



Rr Natasha Pramesthi Budi Puspaningrum



## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur kepada Tuhan atas anugerah-Nya, sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Berbagai pihak telah mendukung penyelesaian tugas akhir. Terima kasih kepada:

1. Kedua Orang Tua dan seluruh keluarga besar yang telah memberikan doa serta dukungan secara moral maupun materiil.
2. Prof. Apriani Dorkas Rambu Atahau, SE., M.Com., Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu maupun tenaga untuk mengarahkan dan membimbing penulisan tugas akhir ini sehingga dapat selesai dengan baik.
3. Dr. Sri Sulandjari, S.E., MSIE selaku wali studi.
4. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kristen Satya Wacana yang telah memberikan ilmu dan bimbingan selama masa perkuliahan.
5. Terima kasih Yoela Elysia Sifra Uly Santoso yang selalu membantu menguatkan dan menghibur selama proses penulisan tugas akhir ini.
6. Kepada teman-teman terdekat dan seperjuangan saya yaitu Rania Febriyanti, Joan Calista Umbokahu, Allia Ramadhani Putri Sasongko, Dewi Fitri Kusumawati, Iona Farezha Putri, Prajna Paramitha Chandra Devi, Putri Yulia Hanum, Rebecca Angeline Prasetyaningtyas, Yosia Ragil Sampurno, Achmad Maulana, Della Taufika, Elza Oktaviano Permadi, Nikolas Aditya Winanto yang telah memberikan dukungan kepada penulis selama proses perkuliahan.
7. Diri sendiri karena telah mampu bertahan sampai dengan sejauh ini.
8. Semua pihak yang terlibat dalam penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat dan berkontribusi untuk penelitian-penelitian berikutnya.

Salatiga, 30 Mei 2023



Rr Natasha Pramesthi Budi Puspaningrum

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Pernyataan Keaslian Tugas Akhir.....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Lembar Pengesahan .....	iv
<i>Abstract</i> .....	v
Saripati .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Ucapan Terima Kasih.....	viii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel .....	xi
Pendahuluan .....	1
Telaah Pustaka .....	5
<i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)</i> .....	5
<i>E-Commerce</i> .....	5
<i>E-Wallet</i> .....	6
Pengaruh <i>Performance Expectancy</i> di dalam Minat Penggunaan pada Layanan ShopeePay dengan Minat Transaksi pada <i>E-Commerce</i> .....	6
Pengaruh <i>Effort Expectancy</i> di dalam Minat Penggunaan pada Layanan ShopeePay dengan Minat Transaksi pada <i>E-Commerce</i> .....	7
Pengaruh <i>Social Influence</i> di dalam Minat Penggunaan pada Layanan ShopeePay dengan Minat Transaksi pada <i>E-Commerce</i> .....	8
Pengaruh <i>Facilitating Conditions</i> di dalam Minat Penggunaan pada Layanan ShopeePay dengan Minat Transaksi pada <i>E-Commerce</i> .....	8
Model Penelitian.....	9
Metoda Penelitian.....	10
Jenis Penelitian .....	10
Populasi dan Sampel .....	10
Teknik Pengumpulan Data .....	11
Variabel dan Pengukuran Variabel.....	11
Teknik Analisis Data .....	13
Uji Validitas .....	13
Uji Reliabilitas.....	13
Uji Asumsi Klasik .....	14
Uji Normalitas.....	14

Uji Multikolinearitas.....	14
Uji Heteroskedastisitas .....	14
Uji Regresi Linier Berganda.....	14
Uji t.....	15
Hasil dan Pembahasan.....	15
Hasil Pengujian.....	15
Uji Validitas dan Reliabilitas .....	19
Uji Validitas.....	19
Uji Reliabilitas .....	20
Uji Asumsi Klasik .....	21
Uji Normalitas.....	21
Uji Multikolinearitas.....	21
Uji Heteroskedastisitas .....	22
Uji Regresi Linier Berganda.....	23
Uji t.....	23
Pembahasan .....	24
Pengaruh <i>Performance Expectancy</i> di dalam Minat Penggunaan pada Layanan ShopeePay dengan Minat Transaksi pada <i>E-Commerce</i> .....	24
Pengaruh <i>Effort Expectancy</i> di dalam Minat Penggunaan pada Layanan ShopeePay dengan Minat Transaksi pada <i>E-Commerce</i> .....	25
Pengaruh <i>Social Influence</i> di dalam Minat Penggunaan pada Layanan ShopeePay dengan Minat Transaksi pada <i>E-Commerce</i> .....	25
Pengaruh <i>Facilitating Conditions</i> di dalam Minat Penggunaan pada Layanan ShopeePay dengan Minat Transaksi pada <i>E-Commerce</i> .....	26
Kesimpulan dan Saran.....	26
Kesimpulan.....	26
Implikasi Terapan.....	27
Implikasi Teoritis .....	28
Keterbatasan Penelitian .....	29
Saran .....	29
Daftar Pustaka .....	31
Lampiran .....	34

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Variabel Operasional.....	11
Tabel 2. Karakteristik Responden .....	16
Tabel 3. Uji Statistik Deskriptif .....	16
Tabel 4. Uji Validitas .....	19
Tabel 5. Uji Reliabilitas .....	20
Tabel 6. Uji Normalitas.....	21
Tabel 7. Uji Multikolinearitas .....	22
Tabel 8. Uji Heteroskedastisitas.....	22
Tabel 9. Uji Regresi Linier Berganda.....	23
Tabel 10. Uji t .....	23

