

**ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNA APLIKASI TULUNGAGUNG  
PAY MENGGUNAKAN METODE *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL*  
(TAM)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)  
Pada Program Studi Sistem Informasi



OLEH :

**FITRIA DESSELA PUTRI**

NPM: 2113030093

FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER (FTIK)  
UNIVERSITAS NUSANTARA PERSATUAN GURU REPUBLIK INDONESIA  
**UN PGRI KEDIRI**

2025

Skripsi oleh :

**FITRIA DESSELA PUTRI**

NPM : 2113030093

Judul

**ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNA APLIKASI TULUNGAGUNG  
PAY MENGGUNAKAN METODE *TECHNOLOGY ACCEPTANCE  
MODEL (TAM)***

Telah disetujui untuk diajukan Kepada

Panitia Ujian/Sidang Skripsi Program Studi Sistem Informasi  
FTIK UN PGRI Kediri

Tanggal: 03 Juli 2025

Pembimbing I



Sueipto, M.Kom  
NIDN. 0721029101

Pembimbing II



Arie Nugroho, M.Kom  
NIDN. 0712108103

Skripsi oleh :

**FITRIA DESSELA PUTRI**

NPM : 2113030093

Judul

**ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNA APLIKASI TULUNGAGUNG  
PAY MENGGUNAKAN METODE *TECHNOLOGY ACCEPTANCE  
MODEL (TAM)***

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian/Sidang Skripsi

Program Studi Sistem Informasi FTIK UN PGRI Kediri

Tanggal: 11 Juli 2025

**Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan**

Panitia Penguji :

1. Ketua Penguji : Sucipto, S.Kom, M.Kom [.....]
2. Penguji 1 : Aidina Ristyawan, S.Kom, M.Kom [.....]
3. Penguji 2 : Arie Nugroho, S.Kom, M.M, M.Kom [.....]



Dinyatakan, Dengan Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer

Sulistiono, M.Si  
NIDN. 0007076801

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Fitria Dessela Putri  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat/tgl. lahir : Kediri/ 07 Desember 2002  
NPM : 2113030093  
Fak/Prodi. : FTIK/ S1-Sistem Informasi

menyatakan dengan sebenarnya, bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya tulis atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sengaja dan tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kediri, 03 Juli 2025

Yang Menyatakan



**FITRIA DESSELA PUTRI**

NPM: 2113030093

## **MOTTO**

”Langit tak selalu cerah, tapi hujan pun bisa menumbuhkan harapan.”

## ABSTRAK

**FITRIA DESSELA PUTRI** : *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk mengetahui penerimaan pengguna aplikasi Tulungagung Pay. Skripsi, Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer UNP Kediri 2025

**Kata Kunci** : *Technology Acceptance Model* (TAM), Penerimaan Pengguna, *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Attitude Using*

Perkembangan teknologi telah membawa dampak besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam sektor keuangan. Salah satu inovasi digital yang semakin populer adalah dompet digital, yang memudahkan masyarakat dalam melakukan berbagai transaksi. Di Kabupaten Tulungagung, hadir sebuah aplikasi dompet digital lokal bernama Tulungagung Pay, hasil kolaborasi antara BPR Bank Tulungagung dan pemerintah daerah. Aplikasi ini dirancang untuk memfasilitasi pembayaran seperti listrik, pulsa, dan pajak kendaraan. Namun demikian, tingkat adopsi masyarakat terhadap aplikasi ini belum merata.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi Tulungagung Pay menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM). Model TAM menitikberatkan pada dua faktor utama, yaitu *Perceived Ease of Use* (kemudahan penggunaan) dan *Perceived Usefulness* (manfaat yang dirasakan), yang berpengaruh terhadap *Attitude Toward Using*, *Behavioral Intention to Use*, dan *Actual System Use*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner terhadap 100 pengguna aktif.

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan regresi linier berganda untuk menguji pengaruh antar variabel dalam model TAM. Hasil analisis menunjukkan bahwa model TAM mampu menjelaskan pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap penerimaan pengguna dengan nilai  $R^2$  sebesar 0,714, atau sebesar 71,4%. Ini menunjukkan bahwa variabel dalam model memiliki kontribusi yang kuat terhadap tingkat penggunaan aktual aplikasi Tulungagung Pay.

Berdasarkan temuan ini, dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan dan manfaat aplikasi sangat berperan dalam membentuk sikap positif, niat, dan penggunaan nyata. Oleh karena itu, disarankan agar pengembang aplikasi terus meningkatkan tampilan dan antarmuka agar lebih ramah pengguna serta menonjolkan manfaat nyata penggunaan aplikasi. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan dan memperluas adopsi Tulungagung Pay di masyarakat secara merata.

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kami panjatkan Kehadirat Allah Tuhan Yang Maha Kuasa, karena hanya atas perkenan-Nya penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi dengan judul “Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Tulungagung Pay Menggunakan Metode *Technology Acceptance Model (Tam)*” ini ditulis guna memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer, pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer UN PGRI Kediri. Pada kesempatan ini diucapkan terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Dr. Zainal Afandi, M.Pd. selaku Rektor UN PGRI Kediri yang selalu memberikan dorongan motivasi kepada mahasiswa.
2. Bapak Dr. Sulistiono, M.Si. selaku Dekan Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer UN PGRI Kediri yang selalu memberikan dorongan motivasi kepada mahasiswa.
3. Bapak Sucipto, M.Kom. selaku Ka Prodi Sistem Informasi Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer UN PGRI Kediri yang selalu memberikan dorongan motivasi kepada mahasiswa.
4. Bapak Sucipto, M.Kom dan Bapak Arie Nugroho, M.Kom selaku Pembimbing skripsi yang dengan sabar membimbing dan memotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Pintu surga saya, Ibu Suparti seseorang yang biasa saya sebut ibu. Terimakasih atas setiap tetes keringat dalam setiap pengorbanan dan kerja keras yang dilakukan. Dan tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan hingga mampu menyelesaikan studi hingga mampu memperoleh gelar Sarjana. Semoga ibu selalu dalam keadaan sehat, panjang umur dan bahagia selalu.
6. Cinta pertama saya, Ayahanda Tercinta Alm. Bapak Susilo. Beliau memang tidak sempat menemani penulis dalam perjalanan selama menempuh pendidikan. Kepergianmu membuat penulis mengerti bahwa rindu yang paling menyakitkan adalah merindukan seseorang yang telah tiada, ragamu memang sudah tidak bisa penulis jangkau tapi namamu akan tetap menjadi motivasi terkuat sampai detik ini. Ayah, Alhamdulillah kini penulis sudah berada di tahap

ini, menyelesaikan tugas akhir ini walaupun pada akhirnya penulis harus berjuang tertatih sendiri tanpa kau temani. Terimakasih atas segala pengorbanan dan cinta tulus kasih yang diberikan walaupun singkat tapi sangat berarti. Semoga Allah SWT melapangkan kubur dan menempatkan ayah di tempat yang paling mulia disisi Allah SWT.

7. Terimakasih kepada seluruh keluarga besar yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
8. Teman – teman yang selalu membantu dan memberikan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Terimakasih kepada diri sendiri yang telah bertanggung jawab dan menyelesaikan skripsi tepat waktu.
10. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu menyelesaikan Skripsi ini.

Disadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, maka diharapkan tegur sapa, kritik dan saran-saran, dari berbagai pihak sangat diharapkan. Akhirnya, disertai harapan semoga skripsi ini ada manfaatnya bagi kita semua, khususnya bagi dunia pendidikan, meskipun hanya ibarat setitik air bagi samudra yang luas.

Kediri, 03 Juli 2025



FITRIA DESSELA PUTRI

NPM : 211303009

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSEJUTUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	15
A. Latar Belakang.....	15
B. Identifikasi Masalah.....	18
C. Batasan Masalah.....	18
D. Rumusan Masalah.....	18
E. Tujuan Penelitian.....	18
F. Manfaat Penelitian.....	19
BAB II KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Kajian Teori.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Analisis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Dompot Digital.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Tulungagung Pay.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. TAM (Technology Acceptance Model) ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6. Penerimaan Pengguna.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
7. Phytion.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Kajian Hasil Penelitian Terdahulu.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Kerangka Berpikir.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

D.	Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB III METODE PENELITIAN.....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A.	Alur Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.	Identifikasi Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.	Study Literatur.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.	Menyusun Instrumen Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.	Penyebaran Kuisisioner.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.	Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
7.	Analisis TAM .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
8.	Hasil dan Temuan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B.	Definisi Variabel Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C.	Teknik Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D.	Populasi dan Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.	Populasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.	Sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E.	Teknik Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.	Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.	Uji Reliabilitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.	Analisis Deskriptif.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.	Uji Asumsi Klasik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
7.	Uji F (Simultan).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
8.	Uji t ( Parsial) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A.	Hasil.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.	Data Hasil Kuisisioner .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.	Hasil Jawaban Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.	Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.	Uji Reliabilitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.	Analisis Deskriptif.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.	Uji Asumsi Klasik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
7.	Uji Korelasi Pearson.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

8. Uji Regresi Linier Berganda.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
9. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
10. Uji Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Pembahasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB V PENUTUP .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Kesimpulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR PUSTAKA.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LAMPIRAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

**DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1 Skala Likert .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.1 Data Hasil Kuisisioner .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.2 Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.4 Analisis Deskriptif .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.5 Uji Normalitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.6 Uji Multikolinearitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.7 Uji Heteroskedastisitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.8 Uji Korelasi Pearson .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.11 Hasil Uji F (Simultan) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.12 Hasil Uji t ( Parsial) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 2.2 Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.1 Grafik Jenis Kelamin Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.2 Grafik Usia Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.3 Diagram Pertanyaan 1 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.4 Diagram Pertanyaan 2 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.5 Diagram Pertanyaan 3 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.6 Diagram Pertanyaan 4 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.7 Diagram Pertanyaan 5 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.8 Diagram Pertanyaan 6 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.9 Diagram Pertanyaan 7 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.10 Grafik Pertanyaan 8.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.11 Grafik Pertanyaan 9.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.12 Grafik Pertanyaan 10.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.13 Grafik Pertanyaan 11.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.14 Grafik Pertanyaan 11.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.15 Grafik Pertanyaan 13.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.16 Grafik Pertanyaan 14.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.17 Grafik Pertanyaan 15.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.18 Uji Normalitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.19 Plot Residual vs Nilai Prediksi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.Pertanyaan Kuisisioner.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 2.Surat Izin Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 3.Surat Balasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 4.Kartu Bimbingan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 5.Surat Keterangan Bebas Similarity.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 6.Halaman Awal Cek Similarity.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 7.Berita Acara Ujian Skripsi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 8.Lembar Revisis Ujian Skripsi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 9.Bukti Submit Artikel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 10.Bukti Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Setiap tahun, kemajuan teknologi semakin berkembang dengan cepat, membawa berbagai perubahan besar di berbagai bidang, termasuk sektor keuangan (Alim *et al.*, 2022). Terdapat inovasi penting dalam bidang keuangan yang muncul akibat kemajuan teknologi adalah metode pembayaran online. Salah satu metode pembayaran yang populer adalah penggunaan dompet digital (digital wallet) (Widyawati *et al.*, 2024). Dompet digital merupakan produk elektronik yang memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi menggunakan kartu atau uang digital yang banyak digunakan oleh masyarakat dalam beberapa tahun terakhir. Peningkatan ini terjadi karena lebih mudah, cepat, dan kenyamanan yang ditawarkan oleh dompet digital. Inovasi ini telah menjadi subjek perdebatan hangat terkait manfaat dan tantangannya (Fadhilah *et al.*, 2021).

Di Kabupaten Tulungagung, Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Bank Tulungagung bekerja sama dengan Pemerintah Kabupaten Tulungagung, khususnya Dinas Perekonomian dan Sumber Daya Alam (SDA), meluncurkan aplikasi dompet digital lokal bernama “Tulungagung Pay”. Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan masyarakat Tulungagung dalam melakukan berbagai transaksi online, diantaranya pembayaran tagihan online, listrik, pesan tiket, beli pulsa, dan berbelanja online yang memberikan kemudahan bagi masyarakat. Beragam layanan yang disediakan tidak hanya memberikan fleksibilitas bagi pengguna, tetapi juga mempercepat berbagai proses administrasi sehari-hari, menjadikannya solusi praktis di era digital. Berdasarkan data dari BPR Tulungagung tahun 2024, aplikasi Tulungagung Pay telah diunduh lebih dari 10.000 kali oleh masyarakat, namun hanya sekitar 30% pengguna yang aktif setiap bulannya. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasinya tersedia dan memiliki beragam fitur, penerimaannya masih terbatas. Beberapa pengguna mengalami kesulitan dalam menggunakan fitur tertentu, khususnya fitur pembayaran pajak kendaraan bermotor, yang dinilai membingungkan.

Namun dalam implementasinya, tidak semua aplikasi digital secara otomatis diterima oleh pengguna. Pengguna mungkin menghadapi tantangan seperti ketidakjelasan fitur, kesulitan navigasi, hingga persepsi kurangnya manfaat. Kurangnya penerimaan ini dapat berdampak pada rendahnya tingkat penggunaan aplikasi, yang pada akhirnya menghambat keberhasilan dan tujuan dari pengembangan aplikasi itu sendiri

(Fitratul Aini *et al.*, 2023). Kurangnya penerimaan ini dapat berdampak pada rendahnya penggunaan aplikasi dan tidak tercapainya tujuan dari pengembangannya. Oleh karena itu, perlu adanya pendekatan analitis untuk mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi pengguna dalam menerima dan menggunakan aplikasi ini. Di era transformasi digital, adopsi layanan berbasis teknologi menjadi bagian tak terpisahkan dari gaya hidup masyarakat. Salah satunya adalah layanan dompet digital yang menawarkan efisiensi dan kepraktisan dalam bertransaksi tanpa uang tunai. Fenomena ini tidak hanya terjadi di kota besar, tetapi juga mulai merambah ke daerah-daerah seperti Kabupaten Tulungagung. Namun, tingginya penetrasi layanan teknologi keuangan tidak serta-merta menjamin keberhasilan implementasinya. Salah satu kunci keberhasilan tersebut adalah sejauh mana teknologi tersebut diterima oleh masyarakat sebagai pengguna akhir (Kurniawan & Setyawan, 2021). Oleh karena itu, penting untuk mengkaji sejauh mana faktor-faktor yang memengaruhi pengguna dalam menerima dan menggunakan aplikasi digital.

Untuk memahami tingkat penerimaan pengguna, perlu dilakukan analisis terhadap faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pengguna untuk menerima dan menggunakan aplikasi. Salah satu metode yang efektif dalam mengkaji faktor-faktor tersebut adalah *Technology Acceptance Model* (TAM) (Rahmaniar & Fitrianiingsih, 2024). *Technology Acceptance Model* (TAM) menjelaskan bahwa penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu *Perceived Usefulness* (PU) atau persepsi kegunaan, dan *Perceived Ease of Use* (PEOU) atau persepsi kemudahan penggunaan. PU menggambarkan keyakinan pengguna bahwa teknologi yang digunakan dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas pekerjaan pengguna, sedangkan PEOU merujuk pada persepsi individu terhadap kemudahan dalam mengoperasikan suatu system atau teknologi. Kedua faktor ini membentuk *Attitude Toward Using* (ATU) atau sikap terhadap penggunaan, yang kemudian memengaruhi *Behavioral Intention to Use* (BI) atau niat untuk menggunakan teknologi. Niat ini menjadi penentu utama dalam *Actual System Use* (ASU) atau penggunaan aktual sistem. Melalui alur ini, TAM memberikan kerangka yang sistematis untuk memahami bagaimana dan mengapa seseorang memutuskan untuk menerima atau menolak teknologi tertentu (Minan, 2021). *Technology Acceptance Model* (TAM) telah banyak digunakan untuk menjelaskan tentang adopsi teknologi di berbagai sector karena kerangka teorinya yang komprehensif dan aplikatif.

Meskipun banyak studi telah dilakukan terkait penerimaan teknologi finansial

seperti OVO, DANA, dan GoPay, namun masih minim kajian akademik yang meneliti aplikasi dompet digital lokal seperti Tulungagung *Pay*. Padahal, aplikasi ini memiliki konteks penggunaan yang unik, yakni dikhususkan untuk masyarakat dan dikembangkan oleh lembaga keuangan lokal. Karakteristik demografis pengguna, tingkat literasi digital, serta persepsi terhadap layanan pemerintah lokal sangat mungkin memengaruhi tingkat penerimaan aplikasi ini. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengisi kesenjangan literatur dan memberikan wawasan empiris mengenai adopsi teknologi lokal.

Penelitian ini menawarkan kebaruan karena akan berfokus pada aplikasi lokal Tulungagung *Pay* yang penggunanya mayoritas berasal dari Kabupaten Tulungagung. Selain itu, pendekatan pemrograman Python digunakan dalam pengolahan data. Penelitian ini memiliki perbedaan dari penelitian sebelumnya seperti yang dilakukan oleh (Susanti & Fitriani, 2021) dengan judul “Analisis Penerimaan Pengguna Dana Sebagai Media Pembayaran Pada Marketplace Lazada Menggunakan TAM”. Dengan mengukur kelima variabel utama dalam model TAM, yaitu *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, *Attitude Toward Using*, *Behavioral Intention to Use*, dan *Actual System Use*, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi Tulungagung *Pay* (Afifah *et al.*, 2024). Penelitian ini berbeda karena berfokus pada Tulungagung *Pay*, aplikasi dompet digital lokal yang dikembangkan oleh lembaga keuangan milik pemerintah daerah. Hal ini membuat penelitian ini berbeda dari penelitian sebelumnya yang membahas aplikasi berskala nasional. Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pengembang aplikasi untuk meningkatkan kualitas layanan dan strategi adopsi digital keuangan. Kajian ini diharapkan tidak hanya berkontribusi pada pengembangan teori, tetapi juga mendukung agenda transformasi digital di tingkat lokal.

Untuk itu, penelitian ini penting dilakukan karena meskipun aplikasi Tulungagung *Pay* sudah tersedia dan memiliki banyak fitur bermanfaat, tingkat penggunaan aktifnya masih rendah. Hal ini menunjukkan bahwa beberapa masyarakat tidak menerima atau merasakan bantuan dari aplikasi tersebut. Untuk itu, penting dilakukan penelitian ini agar dapat memberikan informasi yang berbasis data mengenai bagaimana respon masyarakat terhadap aplikasi yang dikembangkan oleh lembaga keuangan lokal. Diharapkan penelitian ini menjadi dasar untuk mengembangkan metode untuk meningkatkan pemanfaatan aplikasi melalui perbaikan teknis, peningkatan kualitas layanan, dan peningkatan komunikasi yang bermanfaat bagi masyarakat. Pemerintah

daerah dan pengembang dapat membuat kebijakan yang lebih tepat sasaran untuk mendorong transformasi digital yang inklusif dan berkelanjutan dengan memahami variabel-variabel yang memengaruhi penerimaan pengguna.

## **B. Identifikasi Masalah**

Merujuk pada permasalahan di atas, berikut beberapa identifikasi masalah pada penelitian ini:

1. Pengguna masih menghadapi berbagai kendala dalam menggunakan fitur-fitur aplikasi Tulungagung Pay, seperti pada layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan transaksi lainnya. Hal ini dapat mengurangi kenyamanan, kepercayaan, dan tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi.
2. Belum diketahui secara pasti apakah faktor keudahan, kebermanfaatan, sikap pengguna, dan niat pengguna berpengaruh terhadap penggunaan actual aplikasi.

## **C. Batasan Masalah**

Berikut ini adalah beberapa batasan masalah yang ditetapkan pada penelitian ini:

1. Penelitian ini akan mengevaluasi aspek kemudahan pengguna, pengalaman pengguna, tingkat penerimaan aplikasi Tulungagung *Pay* menggunakan metode TAM.
2. Penelitian ini melibatkan 100 responden yang merupakan pengguna aktif aplikasi Tulungagung *Pay*.
3. Data yang telah dikumpulkan dari responden akan diolah menggunakan Bahasa pemrograman *Python*.

## **D. Rumusan Masalah**

Merujuk pada latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi Tulungagung *Pay* berdasarkan kendala yang dihadapi saat menggunakan fitur seperti pembayaran pajak kendaraan bermotor ?
2. Apa saja faktor – faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna aplikasi Tulungagung *Pay*?

## **E. Tujuan Penelitian**

Dari pemaparan rumusan masalah yang telah dipaparkan, penelitian ini bertujuan untuk mencapai beberapa hal berikut ini :

1. Mengetahui tingkan penerimaan pengguna terhadap aplikasi Tulungagung *Pay* berdasarkan kendala yang dihadapi saat menggunakan fitur di dalam aplikasi.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna aplikasi Tulungagung *Pay* berdasarkan pendekana metode TAM.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan kontribusi dan manfaat yang signifikan, khususnya untuk pengembangan aplikasi Tulungagung *Pay*. Hasil analisis tentang kemudahan penggunaan, keuntungan yang dirasakan diharapkan dapat memberi pengembang aplikasi wawasan tentang aspek - aspek yang paling penting dalam mengetahui tingkat penerimaan pengguna. Dengan informasi ini, pengembang dapat melakukan perbaikan yang lebih tepat sasaran pada fitur-fitur aplikasi. Penelitian ini juga dapat membantu pengelola aplikasi membuat strategi yang baik untuk meningkatkan penerimaan pengguna dengan mempertimbangkan faktor-faktor penting yang berpengaruh dalam penerimaan pengguna aplikasi Tulungagung *Pay*.