

ABSTRAK

ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERSEPSI MASYARAKAT DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA PADA PENERIMAAN DAN PENGGUNAAN LINKAJA DENGAN MENGGUNAKAN TAM, *RISK*, *TRUST*, *ENJOYMENT*

Mahdalena Lala Riskha Dwi Yulianti
NIM: 182114037
Universitas Sanata Dharma Yogyakarta
2022

Penelitian ini bertujuan untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi penerimaan dan penggunaan alat pembayaran LinkAja. Faktor-faktor tersebut yaitu risiko, kepercayaan, dan kesukaan yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan alat pembayaran LinkAja.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data menggunakan metode survei dengan menggunakan kuisioner yang disebarikan melalui *google form*. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta sebanyak 150 orang. Penelitian ini menggunakan teknik *snowball*. Teknik analisis data yang digunakan *partial least square-structural equation modeling* (PLS-SEM) dengan menggunakan SmartPLS versi 3.2.9.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan yaitu kepercayaan dan kesukaan. Selanjutnya, yang tidak mempengaruhi yaitu risiko. Hal ini di tunjukkan dari hipotesis 8 hipotesis yang terdukung dan 7 hipotesis tidak terdukung. Faktor yang mempengaruhi penerimaan karena adanya kemudahan dalam melakukan transaksi yang dirasakan pengguna yang membuat pengguna percaya terhadap alat pembayaran LinkAja. Sementara itu, faktor yang tidak mempengaruhi penerimaan dan penggunaan karena adanya hilangnya saldo pengguna, pihak LinkAja yang tidak bertanggungjawab terkait keluhan konsumen, dan kesulitan bertransaksi saat menggunakan LinkAja.

Kata kunci: LinkAja, model penerimaan teknologi, persepsi risiko, persepsi kepercayaan, persepsi kesukaan.

ABSTRACT

ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING THE PERCEPTION OF THE COMMUNITY OF THE SPECIAL REGION OF YOGYAKARTA ON THE ACCEPTANCE AND USE OF LINKAJA WITH TAM, RISK, TRUST, ENJOYMENT

Mahdalena Lala Riskha Dwi Yulianti

NIM: 182114037

Universitas Sanata Dharma Yogyakarta

2022

This study aims to examine the factors that influence the perception of acceptance and the use of LinkAja. These factors are risk, trust, and enjoyment.

The type of this study is quantitative descriptive design with the data collecting techniques are survey method and questionnaires which distributed by google form. Respondents in this study were 150 people in the Special Region of Yogyakarta. Snowball technique is used in this research. The data analysis used is partial least square-structural equation modeling (PLS-SEM) using SmartPLS version 3.2.9.

The results of this study indicate the factors that influence acceptance are trust and enjoyment. Furthermore, risk is a factor that did not affect the acceptance. Among the hypotheses in this research, 8 are supported while seven are unsupported. Factors that affect acceptance are due to the ease in making transactions by users which makes users believe in LinkAja. Meanwhile, factors that did not affect acceptance and the use of LinkAja are due to the loss of user balances, LinkAja's irresponsibility regarding complaints from customer, and difficulties in conducting transaction in using LinkAja.

Keywords: LinkAja, technology acceptance model, perceived risk, perceived trust, perceived enjoyment.