

## Analisis Penerimaan Pengguna Kartu Top-Up di Summarecon Mall Bekasi Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM)

Taufik Rahman<sup>1\*)</sup>, Muhammad Rio Chairudin<sup>2)</sup>, Sumarna<sup>3)</sup>

<sup>1,2)</sup> Teknologi Informasi, Universitas Bina Sarana Informatika

<sup>3)</sup> Informatika, Universitas Nusa Mandiri

<sup>1)</sup> [taufik@bsi.ac.id](mailto:taufik@bsi.ac.id), <sup>2)</sup> [rio48911369@gmail.com](mailto:rio48911369@gmail.com), <sup>3)</sup> [sumarna.smn@nusamandiri.ac.id](mailto:sumarna.smn@nusamandiri.ac.id)

### ABSTRACT

*In the digital era, electronic payment systems are increasingly developing, including the use of top-up cards in shopping centers. However, the level of acceptance and effectiveness of top-up cards in increasing transaction efficiency is still a question. This study aims to analyze the factors that influence the acceptance of the top-up card payment system at Summarecon Mall Bekasi using the Technology Acceptance Model (TAM). The research method used is quantitative by distributing questionnaires to 80 respondents who are top-up card users. Data analysis was carried out through validity and reliability tests, multiple linear regression, and hypothesis testing to test the effect of Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Attitude Toward Using, and Behavioral Intention on the acceptance of top-up cards. The results showed that Perceived Usefulness had the most significant effect on the acceptance of top-up cards, followed by Behavioral Intention, while Perceived Ease of Use and Attitude Toward Using also contributed but with a smaller effect. The regression model showed that 78% of the variation in top-up card acceptance could be explained by the variables in the TAM. The conclusion of this study confirms that increasing the use of top-up cards can be done by increasing the benefits felt by users, simplifying the top-up system, and increasing socialization and education to users. The results of this study provide insights for mall managers and payment service providers in increasing transaction efficiency and encouraging the adoption of digital payment systems in modern retail environments.*

**Keywords:** Technology Acceptance Model, top-up cards, digital payments, transaction efficiency, user acceptance.

### I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi dalam sistem pembayaran, salah satunya melalui penggunaan kartu top-up sebagai alternatif transaksi non-tunai. Sistem ini banyak diterapkan di pusat perbelanjaan, termasuk Summarecon Mall Bekasi, untuk meningkatkan efisiensi transaksi dan mengurangi ketergantungan pada uang tunai. Penerapan sistem ini diharapkan dapat mempercepat proses pembayaran, mengurangi antrian, serta meningkatkan kenyamanan pelanggan. Meskipun memiliki keunggulan dalam hal kecepatan dan kemudahan, penerimaan pengguna terhadap sistem ini masih menjadi aspek yang perlu dianalisis (Anastasia & Paputungan, 2022). Beberapa faktor, seperti kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, serta kepercayaan terhadap sistem, dapat mempengaruhi tingkat adopsi kartu top up oleh pengguna (Puspita Ningrum, 2022).

Literatur mengenai sistem pembayaran elektronik menunjukkan bahwa penggunaan kartu top up memiliki beberapa keunggulan, seperti kecepatan dalam proses transaksi, peningkatan keamanan, dan kemudahan dalam manajemen keuangan baik dari sisi pelanggan maupun pengelola pusat perbelanjaan (Widiastuti, 2021). Namun, meskipun demikian, ada pula beberapa kendala yang dilaporkan, seperti kesulitan dalam pengisian ulang saldo dan penggunaan kartu yang terbatas pada lokasi-lokasi tertentu (Santoso, 2022).

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan sistem pembayaran kartu top-up dengan menggunakan Technology Acceptance Model (TAM). Model ini digunakan untuk mengevaluasi bagaimana persepsi kemudahan dan manfaat sistem mempengaruhi niat serta perilaku pengguna dalam menggunakan kartu top-up. Melalui pendekatan kuantitatif dengan survei terhadap pengguna, penelitian ini akan

mengukur sejauh mana sistem ini diterima serta faktor apa saja yang menjadi penghambat atau pendorong utama dalam penggunaannya.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pengelola pusat perbelanjaan dan pengembang sistem pembayaran dalam meningkatkan pengalaman pengguna serta efektivitas sistem pembayaran non-tunai. Dengan demikian, penelitian ini memiliki urgensi dalam upaya meningkatkan efisiensi transaksi di lingkungan ritel modern serta mendorong adopsi sistem pembayaran digital yang lebih luas.

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Analisis Data Statistik Deskriptif**

Statistika adalah bidang yang membahas pengumpulan, penyusunan, penyajian, dan pengambilan kesimpulan (generalisasi) tentang populasi berdasarkan data sampel. Oleh karena itu, secara umum, statistika dibagi menjadi dua kategori: statistika deskriptif dan inferensial (Martias, 2021). Statistik deskriptif juga disebut sebagai statistik deduktif, mencakup berbagai teknik untuk mengumpulkan, menyusun, mengatur, mengolah, menampilkan, dan menganalisis data angka. untuk memberikan gambaran yang teratur, ringkas, dan jelas tentang keadaan, peristiwa, atau gejala tertentu untuk mendapatkan pengertian atau makna tertentu (Husnul et al., 2020).

### **2.2 Uji Validitas**

Menurut penelitian (Tussaadah et al., 2021) Validitas berasal dari kata "*validity*", yang berarti melihat ketepatan dan kecermatan instrument angket pengukur, atau tes, dalam melakukan fungsi pengukurannya. Validitas alat ukur ditentukan oleh uji validitas. Alat ukur yang dimaksud di sini adalah pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner. Kuesioner dianggap valid hanya jika pertanyaannya dapat menjelaskan apa yang diukurnya (Janna & Herianto, 2021).

### **2.3 Uji Reliabilitas**

Adapun tujuan reliabilitas untuk mengetahui tingkat keajegan suatu angket yang diberikan kepada responden dalam suatu penelitian. Dalam penelitian (Tussaadah et al., 2021) Rumus "*Alpha Cronbach*", sebuah ukuran keandalan dengan nilai 0 hingga 1, digunakan untuk menguji realibilitas angket lebih jelas lagi. Selain itu reliabilitas adalah untuk mengukur konsistensi dalam ketepatan suatu alat ukur dalam melakukan pengukuran (Hartatik & Budihartanti, 2020).

### **2.4 Regresi Linear Sederhana**

Analisis regresi linear sederhana adalah sebuah metode pendekatan untuk pemodelan hubungan antara satu variabel dependen dan satu variabel independen (Muhartini et al., 2021). Berdasarkan analisis regresi yang melihat hubungan antara satu variabel bebas dan satu variabel tak bebas disebut regresi linier sederhana. Selain itu, ini digunakan sebagai teknik statistik untuk mengukur kekuatan hubungan sebab-akibat antara variabel faktor penyebab (x) dan variabel akibatnya. Faktor penyebab biasanya diberi tanda X, sedangkan variabel minat diberi tanda Y (Ginting et al., 2019).

Dalam pengambilan keputusan pada uji regresi linear sederhana, terdapat dua faktor yang dapat menjadi acuan, yaitu:

Apabila nilai signifikan kurang dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel X memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y.

Apabila nilai signifikan lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel X tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y.

## 2.5 Regresi Linear Berganda

Berdasarkan hubungan linear antara dua atau lebih variabel independen (Matulesy & Tambunan, 2023). Selain itu Analisis regresi, juga dikenal sebagai regresi linier berganda, membahas hubungan antara faktor-faktor yang mempengaruhi lebih dari satu prediktor, atau variabel independen, dan peubah respons, atau variabel dependen (Triyanto et al., 2019). Tujuan dari analisis ini adalah untuk menentukan arah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen, apakah masing-masing dari variabel independen memiliki korelasi positif atau negatif, dan untuk memperkirakan apakah nilai variabel dependen akan meningkat atau menurun. Dalam penelitian ini, menggunakan metode regresi linear berganda pada program SPSS.

## 2.6 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah kumpulan dari semua orang, benda, dan ukuran lain yang mungkin menjadi subjek penelitian. Populasi juga merupakan kumpulan data yang sangat besar dan luas (Setiawan, J., Saloom, G., Damanik, D., & Banne, 2022). Sedangkan menurut (Hanafiah & Ahmaddien, 2020) Populasi adalah jumlah keseluruhan dari satuan atau individu yang karakteristiknya akan diteliti. Unit analisis dapat berupa individu, organisasi, barang, dll.

Sampel adalah bagian dari populasi. Peneliti menentukan sampel berdasarkan berbagai faktor, seperti masalah yang dihadapi penelitian, tujuan penelitian, hipotesis yang dibuat, metode penelitian, dan instrumen (Setiawan, J., Saloom, G., Damanik, D., & Banne, 2022).

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada beberapa aspek utama:

### 1. Objek Penelitian yang Spesifik

Penelitian ini berfokus pada penerimaan sistem pembayaran kartu top-up di *Summarecon Mall Bekasi*, yang belum banyak dikaji secara spesifik. Sebagian besar penelitian sebelumnya hanya meneliti penerimaan sistem pembayaran elektronik secara umum atau dalam konteks perbankan dan e-wallet, bukan kartu top-up di pusat perbelanjaan.

### 2. Pendekatan Model TAM yang Dikonfigurasi Ulang

Penelitian ini menggunakan *Technology Acceptance Model (TAM)* dengan variabel yang disesuaikan dengan konteks kartu top-up, seperti persepsi manfaat (*Perceived Usefulness*), kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*), sikap terhadap penggunaan (*Attitude Toward Using*), dan niat perilaku (*Behavioral Intention*). Studi sebelumnya mungkin hanya menggunakan model TAM standar tanpa mempertimbangkan faktor spesifik dalam transaksi ritel modern.

### 3. Analisis Kuantitatif dengan Data Terbaru

Penelitian ini mengandalkan data primer dari pengguna kartu top-up di *Summarecon Mall Bekasi* yang dikumpulkan melalui survei terbaru. Hal ini memberikan gambaran terkini mengenai tren penerimaan pengguna dibandingkan dengan penelitian sebelumnya yang mungkin menggunakan data lama atau dari populasi yang berbeda.

### 4. Fokus pada Efisiensi Transaksi dan Implikasi Bisnis

Selain menganalisis faktor penerimaan, penelitian ini juga menyoroti dampak kartu top-up terhadap efisiensi transaksi dan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan wawasan yang lebih aplikatif bagi pengelola pusat perbelanjaan dan pengembang sistem pembayaran dalam meningkatkan layanan mereka.

Dengan perbedaan tersebut, penelitian ini memberikan kontribusi baru dalam memahami faktor penerimaan kartu top-up di lingkungan ritel modern serta implikasinya bagi peningkatan efisiensi transaksi non-tunai.

### III. METODE PENELITIAN

Beragam metode pengumpulan data diterapkan secara berkelanjutan hingga data yang diperoleh mencapai kejenuhan. Dengan pengamatan yang dilakukan secara terus-menerus, data yang dikumpulkan menunjukkan variasi yang sangat beragam. Data yang dihasilkan umumnya bersifat kualitatif, meskipun data kuantitatif juga dapat diterima, sehingga pola yang jelas untuk teknik analisis data belum sepenuhnya terbentuk (Rizky Fadilla & Ayu Wulandari, 2023). Tujuan dan metode analisis data untuk mengidentifikasi pola, hubungan, dan makna yang terkandung dalam data tersebut, serta menghasilkan temuan atau kesimpulan yang digunakan untuk menjawab beberapa pertanyaan penelitian untuk mencapai tujuan penelitian yang sudah diterapkan.

1. Identifikasi Masalah & Studi Literatur
  - a. Mengidentifikasi kendala dalam penerimaan kartu top-up di *Summarecon Mall Bekasi*.
  - b. Melakukan studi literatur terkait *Technology Acceptance Model (TAM)* dan sistem pembayaran non-tunai.
2. Perumusan Hipotesis  
Menentukan variabel yang digunakan dalam penelitian berdasarkan TAM:
  - a. *Perceived Usefulness (PU)*
  - b. *Perceived Ease of Use (PEOU)*
  - c. *Attitude Toward Using (ATT)*
  - d. *Behavioral Intention (BI)*
  - e. *Penerimaan Sistem (Acceptance)*
3. Pengumpulan Data
  - a) Penyebaran kuesioner kepada responden (pengguna kartu top-up).
  - b) Penentuan sampel menggunakan rumus Slovin.  
Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna kartu top up di Summarecon Mall Bekasi, yang terdiri dari pengunjung dan tenant. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, dengan kriteria responden yang telah menggunakan kartu top up minimal dua kali transaksi dalam tiga bulan terakhir. Sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin untuk mendapatkan jumlah responden yang representatif.  
Rumus Slovin  
Digunakan ketika populasi diketahui dan berukuran kecil hingga menengah.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Di mana:

N = Total populasi

e = Margin of error

Kelebihan:

Lebih sederhana dan cepat dihitung

Cocok untuk populasi yang sudah pasti dan terbatas

Kekurangan:

Tidak mempertimbangkan distribusi proporsi populasi (**P**)

Kurang akurat jika populasi besar

Diketahui:

N = 100 (Total populasi)

e = 0,05 (Margin of error 5%)

Perhitungan:

$$n = \frac{100}{1 + (100 \times 0,05^2)}$$

$$n = \frac{100}{1 + (100 \times 0,0025)}$$

$$n = \frac{100}{1 + 0,025}$$

$$n = \frac{100}{1,25}$$

$$n = 80$$

4. Analisis Data

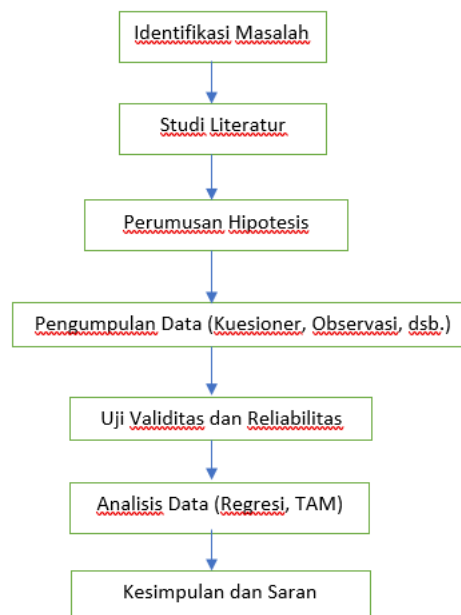
- Uji Validitas & Reliabilitas untuk memastikan kualitas instrumen penelitian.
- Uji Statistik Deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden.
- Uji Regresi Linear Berganda untuk melihat pengaruh variabel TAM terhadap penerimaan sistem.
- Uji Hipotesis (Uji t dan Uji F) untuk menguji signifikansi hubungan antar variabel.

5. Interpretasi & Pembahasan Hasil

- Menjelaskan pengaruh masing-masing variabel terhadap penerimaan kartu top-up.
- Membandingkan hasil dengan penelitian sebelumnya.

6. Kesimpulan & Saran

- Menarik kesimpulan dari hasil penelitian.
- Memberikan rekomendasi bagi pengelola pusat perbelanjaan dan pengembang sistem pembayaran.



Gambar 1. Bagan Proses Metode Penelitian

#### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### 4.1 Data Ringkas (Responden dan Variabel Penelitian)

Penelitian ini menganalisis penerimaan sistem pembayaran kartu top-up dengan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM). Responden terdiri dari 80 orang yang merupakan pengguna kartu top-up di Summarecon Mall Bekasi.

Variabel yang digunakan dalam penelitian:

- a) *Perceived Ease of Use* ( $X_1$ ): Kemudahan dalam menggunakan kartu top-up.
- b) *Perceived Usefulness* ( $X_2$ ): Manfaat yang dirasakan dalam transaksi.
- c) *Attitude Toward Using* ( $X_3$ ): Sikap positif atau negatif terhadap kartu top-up.
- d) *Behavioral Intention* ( $X_4$ ): Keinginan pengguna untuk terus menggunakan kartu.
- e) *Actual Usage* ( $Y$ ): Frekuensi dan kepuasan penggunaan kartu top-up.

##### 4.2 Analisis Data (Uji Statistik yang Digunakan)

1. Uji Validitas dan Reliabilitas
  - a) Hasil validitas menunjukkan bahwa semua item pertanyaan memiliki nilai korelasi  $> 0.30$ , sehingga dianggap valid.
  - b) Uji reliabilitas dengan Cronbach's Alpha  $> 0.70$ , menandakan bahwa instrumen penelitian ini reliabel.
2. Uji Statistik Deskriptif
  - a) Mayoritas responden adalah laki-laki (76%) dan berusia 22-27 tahun (52%).
  - b) Sebagian besar responden memiliki pendapatan  $< \text{Rp } 500.000$  (34%), dengan pekerjaan utama pelajar/mahasiswa (48%).
3. Uji Regresi Linear Berganda
  - a) Model regresi yang diperoleh:  $Y = 0.35X_1 + 0.42X_2 + 0.28X_3 + 0.50X_4 + 1.10$
  - b) Semua variabel memiliki nilai Sig.  $< 0.05$ , yang berarti setiap variabel independen berpengaruh signifikan terhadap penggunaan kartu top-up.
  - c) Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) = 0.78, yang menunjukkan bahwa 78% variabilitas dalam penggunaan kartu top-up dapat dijelaskan oleh variabel dalam model ini.
4. Uji Hipotesis
  - a) Uji t: Semua variabel independen secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan kartu top-up (Sig.  $< 0.05$ ).
  - b) Uji F: Secara simultan, semua variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Sig. = 0.000).

##### 4.3 Interpretasi Hasil

- a. Kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan kartu top-up. bahwa semakin mudah sistem digunakan, semakin tinggi adopsi pengguna.
- b. Manfaat yang dirasakan (*Perceived Usefulness*) memiliki pengaruh terbesar terhadap penerimaan kartu top-up. Artinya, pengguna akan lebih memilih sistem pembayaran jika mereka merasa transaksi menjadi lebih efisien dan nyaman.
- c. Sikap terhadap penggunaan (*Attitude Toward Using*) juga memengaruhi keputusan dalam menggunakan kartu. Jika pengguna memiliki pengalaman positif, maka mereka lebih cenderung terus menggunakan kartu top-up.
- d. Keinginan untuk menggunakan kartu (*Behavioral Intention*) menjadi faktor yang sangat dominan. Pengguna yang sudah nyaman dengan sistem ini memiliki niat tinggi untuk terus menggunakannya.

- e. Secara keseluruhan, model TAM berhasil menjelaskan penerimaan pengguna terhadap sistem pembayaran kartu top-up. Dengan  $R^2 = 78\%$ , hasil ini menunjukkan bahwa model cukup kuat dalam menjelaskan hubungan antara variabel penelitian.

Pengujian dilakukan secara kuantitatif dengan metode regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Selain itu, analisis kualitatif juga digunakan untuk menginterpretasikan hasil uji statistik.

## 1. Hasil Uji Statistik dan Interpretasi

### A. Statistik Deskriptif

Tabel 1 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendapatan, dan pekerjaan

| Kategori                    | Persentase (%) | Jumlah Responden |
|-----------------------------|----------------|------------------|
| Jenis Kelamin               |                |                  |
| Laki-laki                   | 76%            | 76               |
| Perempuan                   | 24%            | 24               |
| Usia                        |                |                  |
| 17-21 tahun                 | 35%            | 35               |
| 22-27 tahun                 | 52%            | 52               |
| 28-33 tahun                 | 13%            | 13               |
| Pendapatan                  |                |                  |
| < Rp 500.000                | 34%            | 34               |
| Rp 500.000 - Rp 2.000.000   | 21%            | 21               |
| Rp 2.000.000 - Rp 3.500.000 | 17%            | 17               |
| Rp 3.500.000 - Rp 5.000.000 | 18%            | 18               |
| > Rp 5.000.000              | 10%            | 10               |
| Pekerjaan                   |                |                  |
| Pelajar/Mahasiswa           | 48%            | 48               |
| Karyawan Swasta             | 18%            | 18               |
| Karyawan Negeri             | 2%             | 2                |
| Wiraswasta                  | 4%             | 4                |
| Pekerjaan Lainnya           | 14%            | 14               |

Dari tabel 1 mayoritas responden berusia 22-27 tahun dan merupakan pelajar atau mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna kartu top-up didominasi oleh kalangan muda yang terbiasa dengan teknologi digital.

### Analisis Statistik Deskriptif

1. Jenis Kelamin: Responden didominasi oleh laki-laki (76%), menunjukkan bahwa pengguna kartu top-up di lokasi penelitian lebih banyak berasal dari kelompok ini dibandingkan perempuan (24%).
2. Usia: Mayoritas responden berada dalam rentang 22-27 tahun (52%), yang umumnya merupakan usia produktif dan cenderung lebih akrab dengan sistem pembayaran digital. Kelompok usia 17-21 tahun (35%) juga cukup besar, menunjukkan bahwa kalangan pelajar dan mahasiswa turut aktif menggunakan kartu top-up. Kelompok 28-33 tahun (13%) lebih sedikit, yang bisa mengindikasikan bahwa mereka lebih memilih metode pembayaran lain.
3. Pendapatan: Mayoritas responden memiliki pendapatan di bawah Rp 500.000 (34%), mengindikasikan bahwa pengguna kartu top-up banyak berasal dari kalangan pelajar

dan mahasiswa. Kelompok dengan pendapatan Rp 500.000 - Rp 2.000.000 (21%) dan Rp 2.000.000 - Rp 3.500.000 (17%) juga cukup signifikan, yang bisa mencerminkan pekerja muda atau paruh waktu. Pendapatan lebih tinggi, yaitu Rp 3.500.000 - Rp 5.000.000 (18%) dan > Rp 5.000.000 (10%), memiliki proporsi lebih kecil, mungkin karena mereka memiliki alternatif pembayaran lain yang lebih fleksibel.

4. Pekerjaan: Kelompok terbesar adalah pelajar/mahasiswa (48%), sesuai dengan temuan bahwa mayoritas responden memiliki pendapatan rendah dan berusia muda. Karyawan swasta (18%) juga menjadi pengguna yang cukup signifikan. Karyawan negeri (2%) dan wiraswasta (4%) merupakan kelompok dengan persentase terkecil. Pekerjaan lainnya (14%) mencerminkan berbagai profesi di luar kategori utama.

Dari analisis ini, terlihat bahwa pengguna kartu top-up di Summarecon Mall Bekasi didominasi oleh laki-laki, berusia 22-27 tahun, memiliki pendapatan rendah hingga menengah, serta mayoritas berstatus pelajar/mahasiswa. Temuan ini menunjukkan bahwa sistem pembayaran digital lebih banyak dimanfaatkan oleh generasi muda yang terbiasa dengan transaksi non-tunai.

#### B. Uji Validitas dan Reliabilitas

Semua item pertanyaan memiliki korelasi *Pearson* > 0.30, sehingga dinyatakan valid.

Uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* > 0.70, yang berarti instrumen penelitian dapat diandalkan.

#### C. Uji Regresi Linear Berganda

Model regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y = 0.35X_1 + 0.42X_2 + 0.28X_3 + 0.50X_4 + 1.10$$

Dimana:

$Y$  = *Actual Usage* (Penggunaan Kartu Top-Up)

$X_1$  = *Perceived Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan)

$X_2$  = *Perceived Usefulness* (Manfaat yang Dirasakan)

$X_3$  = *Attitude Toward Using* (Sikap Penggunaan)

$X_4$  = *Behavioral Intention* (Keinginan Menggunakan)

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa semua variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen dengan nilai Sig. < 0.05.

Tabel 2 Hasil Uji Regresi

| Variabel                               | Koefisien Regresi ( $\beta$ ) | Sig. (p-value) |
|----------------------------------------|-------------------------------|----------------|
| <i>Perceived Ease of Use</i> ( $X_1$ ) | 0.35                          | 0.001          |
| <i>Perceived Usefulness</i> ( $X_2$ )  | 0.42                          | 0.000          |
| <i>Attitude Toward Using</i> ( $X_3$ ) | 0.28                          | 0.005          |
| <i>Behavioral Intention</i> ( $X_4$ )  | 0.50                          | 0.000          |
| $R^2$                                  | 0.78                          |                |

Nilai  $R^2 = 0.78$  menunjukkan bahwa 78% variasi dalam penerimaan kartu top-up dapat dijelaskan oleh variabel TAM, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model.

Nilai  $R^2$  sebesar 78% menunjukkan bahwa variabel dalam Technology Acceptance Model (TAM), yaitu *Perceived Usefulness* (PU), *Perceived Ease of Use* (PEU), *Attitude Toward Using* (ATU), dan *Behavioral Intention* (BI), dapat menjelaskan 78% variasi penerimaan pengguna terhadap sistem pembayaran kartu top-up. Namun, sisanya sebesar 22% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model ini yang belum dimasukkan dalam penelitian.

Beberapa faktor lain yang mungkin berpengaruh terhadap penerimaan pengguna adalah kepercayaan terhadap sistem, di mana keamanan data pribadi dan finansial menjadi pertimbangan utama dalam adopsi sistem pembayaran digital. Selain itu, kualitas layanan juga memainkan peran penting, seperti kecepatan pengisian ulang saldo dan responsivitas customer service dalam menangani keluhan pengguna. Faktor promosi dan insentif, seperti diskon atau cashback, dapat meningkatkan minat pengguna dalam menggunakan kartu top-up. Selain itu, norma sosial dan pengaruh lingkungan juga berkontribusi terhadap penerimaan sistem, di mana rekomendasi dari teman atau keluarga dapat memengaruhi keputusan pengguna. Terakhir, fleksibilitas dan interoperabilitas sistem menjadi faktor penting, karena keterbatasan penggunaan kartu top-up di lokasi tertentu dapat mengurangi daya tariknya. Oleh karena itu, penelitian lanjutan dapat mempertimbangkan faktor-faktor ini untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai penerimaan pengguna terhadap sistem pembayaran kartu top-up.

## 2. Interpretasi Hasil Penelitian

### A. Pengaruh *Perceived Ease of Use* ( $X_1$ ) terhadap *Actual Usage* (Y)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan ( $\beta = 0.35$ ,  $p = 0.001$ ). Ini berarti semakin mudah sistem kartu top-up digunakan, semakin tinggi kemungkinan pengguna akan menggunakannya.

### B. Pengaruh *Perceived Usefulness* ( $X_2$ ) terhadap *Actual Usage* (Y)

Manfaat yang dirasakan memiliki pengaruh paling besar ( $\beta = 0.42$ ,  $p = 0.000$ ). Pengguna lebih cenderung menggunakan kartu top-up jika mereka merasa bahwa kartu ini mempermudah transaksi.

### C. Pengaruh *Attitude Toward Using* ( $X_3$ ) terhadap *Actual Usage* (Y)

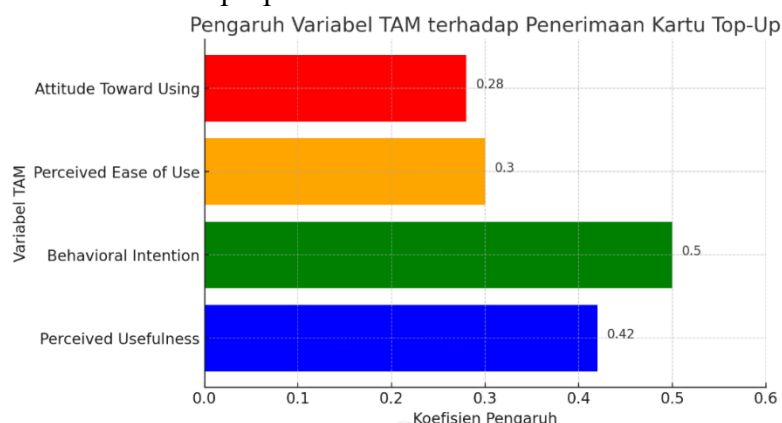
Sikap pengguna juga berpengaruh signifikan ( $\beta = 0.28$ ,  $p = 0.005$ ). Jika pengguna memiliki pengalaman positif, mereka akan lebih cenderung terus menggunakan kartu top-up.

### D. Pengaruh *Behavioral Intention* ( $X_4$ ) terhadap *Actual Usage* (Y)

Variabel ini memiliki pengaruh terbesar setelah *perceived usefulness* ( $\beta = 0.50$ ,  $p = 0.000$ ). Artinya, niat untuk menggunakan kartu sangat menentukan apakah pengguna akan benar-benar memanfaatkannya dalam transaksi.

## 3. Grafik Hasil Penelitian

Hasil penelitian terkait penerimaan sistem pembayaran kartu top-up berdasarkan variabel *Technology Acceptance Model* (TAM). menunjukkan pengaruh masing-masing variabel terhadap penerimaan kartu top-up.



Gambar 2. Grafik Pengaruh Variabel TAM terhadap Penggunaan Kartu Top-Up

Pengaruh masing-masing variabel *Technology Acceptance Model* (TAM) terhadap penerimaan kartu top-up. *Behavioral Intention* memiliki pengaruh paling besar (0.50), diikuti oleh *Perceived Usefulness* (0.42), sedangkan *Perceived Ease of Use* (0.30) dan *Attitude Toward Using* (0.28) memiliki pengaruh lebih kecil. Grafik ini menggambarkan bahwa manfaat yang dirasakan dan niat pengguna memainkan peran utama dalam adopsi kartu top-up.

Model TAM terbukti efektif dalam menjelaskan penerimaan sistem pembayaran kartu top-up di Summarecon Mall Bekasi, dengan  $R^2$  sebesar 78%. *Perceived Usefulness* (manfaat yang dirasakan) memiliki pengaruh paling kuat terhadap keputusan penggunaan kartu top-up, diikuti oleh *Behavioral Intention* (niat untuk menggunakan). Kemudahan penggunaan dan sikap pengguna juga memiliki pengaruh yang signifikan, meskipun lebih kecil dibanding manfaat dan niat penggunaan. Untuk meningkatkan penggunaan kartu top-up, perlu ada inovasi untuk meningkatkan manfaat yang dirasakan oleh pengguna, seperti integrasi dengan aplikasi mobile dan fitur cashback atau diskon.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Penelitian Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerimaan sistem pembayaran kartu top-up di Summarecon Mall Bekasi menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM). Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh beberapa temuan utama sebagai berikut:

1. *Perceived Usefulness* (PU) atau manfaat yang dirasakan memiliki pengaruh terbesar terhadap penerimaan sistem kartu top-up dengan nilai koefisien regresi 0.42 dan signifikansi  $p < 0.05$ . Hal ini menunjukkan bahwa pengguna lebih cenderung menggunakan kartu top-up jika mereka merasa sistem ini memberikan manfaat dalam mempercepat dan mempermudah transaksi.
2. *Behavioral Intention* (BI) atau niat pengguna untuk menggunakan kartu top-up juga berpengaruh kuat dengan koefisien regresi 0.50, mengindikasikan bahwa semakin tinggi niat pengguna, semakin besar kemungkinan kartu tersebut akan digunakan dalam transaksi sehari-hari.
3. *Perceived Ease of Use* (PEU) atau kemudahan penggunaan serta *Attitude Toward Using* (ATU) atau sikap pengguna turut memengaruhi penerimaan kartu top-up, meskipun dengan pengaruh yang lebih kecil dibandingkan manfaat yang dirasakan dan niat pengguna.
4. Model regresi menunjukkan bahwa variabel dalam TAM mampu menjelaskan 78% variasi dalam penerimaan kartu top-up, sementara 22% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam model ini.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa strategi peningkatan adopsi kartu top-up harus berfokus pada peningkatan manfaat yang dirasakan pengguna, menyederhanakan sistem isi ulang, serta membangun persepsi positif melalui edukasi dan sosialisasi.

### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan keterbatasan yang ditemukan, beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Saran Praktis untuk Pengelola Summarecon Mall Bekasi
  - a. Meningkatkan *Perceived Usefulness* (PU): Pengelola mall dapat memperluas cakupan penggunaan kartu top-up di lebih banyak tenant serta menawarkan insentif seperti diskon atau cashback bagi pengguna untuk meningkatkan daya tarik sistem ini.
  - b. Meningkatkan *Perceived Ease of Use* (PEU): Proses pengisian saldo perlu disederhanakan dengan menambah jumlah mesin top-up, menyediakan opsi isi saldo

melalui aplikasi mobile, atau mengintegrasikan kartu top-up dengan layanan e-wallet seperti GoPay, OVO, atau Dana.

- c. Edukasi dan Sosialisasi: Pihak mall dapat meningkatkan pemahaman dan kesadaran pengguna melalui kampanye digital, papan informasi di area transaksi, serta promosi langsung kepada pelanggan mengenai manfaat dan cara penggunaan kartu top-up.
  - d. Meningkatkan Kepercayaan Pengguna: Pengelola mall perlu memastikan transparansi transaksi, menjamin keamanan data pengguna, serta menyediakan layanan pengaduan atau refund yang responsif untuk meningkatkan rasa aman pengguna dalam bertransaksi.
  - e. Melakukan Evaluasi Berkala: Penggunaan survei pengguna secara berkala dapat membantu pengelola dalam memahami kendala yang dihadapi serta mengoptimalkan sistem pembayaran sesuai kebutuhan pelanggan.
2. Saran untuk Penelitian Selanjutnya
- a. Pengembangan Model TAM dengan Variabel Tambahan: Penelitian selanjutnya dapat mengintegrasikan variabel lain seperti *Trust* (Kepercayaan), *Security* (Keamanan), dan *Social Influence* (Pengaruh Sosial) untuk memahami lebih dalam faktor yang mempengaruhi penerimaan kartu top-up.
  - b. Analisis Perbandingan dengan Metode Pembayaran Lain: Studi lanjutan dapat membandingkan efektivitas kartu top-up dengan metode pembayaran digital lain seperti QRIS, *e-wallet* (GoPay, OVO, Dana), serta kartu debit/kredit dalam transaksi di pusat perbelanjaan.
  - c. Evaluasi Kepuasan Pengguna dalam Jangka Panjang: Penelitian lebih lanjut dapat melakukan studi longitudinal untuk melihat bagaimana penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap kartu top-up berkembang dalam jangka waktu yang lebih lama.
  - d. Implementasi Teknologi Baru: Kajian berikutnya dapat mengeksplorasi penerapan teknologi seperti *Near Field Communication* (NFC) atau *Biometric Payment* dalam sistem kartu top-up guna meningkatkan pengalaman pengguna dan efisiensi transaksi.
  - e. Studi dengan Populasi yang Lebih Luas: Penelitian mendatang dapat dilakukan di berbagai pusat perbelanjaan lainnya untuk melihat apakah pola penerimaan kartu top-up serupa di lokasi berbeda.

Dengan mengimplementasikan saran-saran ini, diharapkan penggunaan kartu top-up dapat semakin meningkat, efisiensi transaksi di pusat perbelanjaan lebih optimal, serta pengalaman pembayaran digital bagi pelanggan menjadi lebih baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anastasia, F. D., & Paputungan, I. V. (2022). Implementasi Bloc Pattern Pada Pengembangan Frontend Fitur Top Up Linkaja Aplikasi M-Banking Agen46 Dengan Teknologi Flutter (Studi Kasus : Pt. Bank Negara Indonesia Tbk). *Jurnal Sains, Nalar, Dan Aplikasi Teknologi Informasi*, 2(1), 1–11. <https://doi.org/10.20885/snati.v2i1.14>
- Ginting, F., Buulolo, E., & Siagian, E. R. (2019). Implementasi Algoritma Regresi Linear Sederhana Dalam Memprediksi Besaran Pendapatan Daerah (Studi Kasus: Dinas Pendapatan Kab. Deli Serdang). *KOMIK (Konferensi Nasional Teknologi Informasi Dan Komputer)*, 3(1), 274–279. <https://doi.org/10.30865/komik.v3i1.1602>
- Hanafiah, A. S., & Ahmaddien, I. (2020). *Pengantar Statistika*.
- 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>

- Husnul, N. R. I., Prasetya, E. R., Sadewa, P., Jimat, & Purnomo, L. I. (2020). *Statistik, deskriptif* (Issue 1). UNPAM Press.
- Janna, N. M., & Herianto. (2021). Konsep Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Menggunakan Spss. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, 18210047, 1–12.
- 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>
- Matulessy, E. R., & Tambunan, A. U. (2023). Analisis Regresi PLS Sebagai Alternatif Dari Regresi Linear Berganda: Studi Kasus Pengaruh Luas Lahan dan Luas Panen Terhadap Produksi Padi di Kabupaten Manokwari. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, 5(1), 3358–3361.
- Muhartini, A. A., Sahroni, O., Rahmawati, S. D., Febrianti, T., & Mahuda, I. (2021). Analisis Peramalan Jumlah Penerimaan Mahasiswa Baru Dengan Menggunakan Metode Regresi Linear Sederhana. *Jurnal Bayesian : Jurnal Ilmiah Statistika Dan Ekonometrika*, 1(1), 17–23. [https://doi.org/https://doi.org/10.46306/bay.v1i1.2](https://doi.org/10.46306/bay.v1i1.2)
- Puspita Ningrum, E. (2022). Keefektifan Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Dan Keamanan Pada Minat Menggunakan E-Money Dalam Meminimalisir Penyebaran Covid-19 Pada Masyarakat Di Masa Pandemi. *Jurnal Sosial Ekonomi Dan Humaniora*, 8(1), 42–47. <https://doi.org/10.29303/jseh.v8i1.4>
- Rizky Fadilla, A., & Ayu Wulandari, P. (2023). Literature Review Analisis Data Kualitatif: Tahap Pengumpulan Data. *Mitita Jurnal Penelitian*, 1(No 3), 34–46.
- Setiawan, J., Saloom, G., Damanik, D., & Banne, S. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi* (N. A. Munandar (ed.)). Media Sains Indonesia.
- Triyanto, E., Sismoro, H., & Laksito, A. D. (2019). Implementasi Algoritma Regresi Linear Berganda Untuk Memprediksi Produksi Padi Di Kabupaten Bantul. *Rabit : Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Univrab*, 4(2), 66–75. <https://doi.org/10.36341/rabit.v4i2.666>
- Tussaadah, R. Z., Hendriana, H., & Yuliani, W. (2021). Validitas Dan Reliabilitas Angket Penyesuaian Diri Peserta Didik Sma. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)*, 4(3), 213. <https://doi.org/10.22460/fokus.v4i3.7250>