

**ANALISIS PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP FITUR
KEAMANAN DAN KEPERCAYAAN PADA
LAYANANGOOGLE *DRIVE* DI KOTA
PALEMBANG MENGGUNAKAN
PENDEKATAN *TAM***

SKRIPSI



Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar S1 Sarjana Komputer pada
Program Studi Teknologi Informasi Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah
Palembang

Oleh:

Sabina Oktaviani

162021002

**PROGRAM STUDI TEKNOLOGI INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP FITUR KEAMANAN DAN KEPERCAYAAN PADA LAYANAN *GOOGLE DRIVED* DI KOTA PALEMBANG MENGGUNAKAN PENDEKATAN TAM

Oleh:
Sabina Oktaviani
162021002

Telah diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Komputer (S.Kom) pada Program Studi Teknologi Informasi

Menyetujui

Dosen Pembimbing Utama



Apriansyah.S.Kom,M.kom
NBM/NIDN: 1339399/0204049001

Dosen Pembimbing Pendamping



Muhammad Ihsan.S.T,M.Kom
NBM/NIDN: 1299825/0207129001

Disetujui
Dekan Fakultas Teknik



Ir.A. Junaidi, M.T
NBM/NIDN:763050/0202026502

Program Studi Teknologi Informasi,
Ketua Program Studi,



Karhadi, S.Kom, M.Kom
NBM/NIDN: 1088893/0210038202

HALAMN PENGESAHAN PENGUJI

Judul Skripsi: Analisis Persepsi pengguna terhadap fitur keamanan dan kepercayaan pada layanan *Google Drive* Di Kota Palembang menggunakan pendekatan *TAM*

Oleh Nama **Sabina Oktaviani** dengan NIM **162021002** telah dipertahankan didepan komisi Penguji Program Studi Teknologi Informasi konsentrasi Rekayasa Perangkat Lunak Program Starta 1 Universitas Muhammadiyah Palembang pada 21 Agustus 2025 dan telah dinyatakan **LULUS**.

Palembang, 21 Agustus 2025

Mengetahui,

Universitas Muhammadiyah Palembang

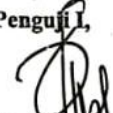

Fakultas Teknik
Ka. Program Teknologi Informasi
Karnidi, S.Kom., M.Kom
NBM/NIDN: 1083893/0210038202

Tim Penguji:

Ketua Penguji,


Apriansyah, S.Kom., M.Kom
NBM/NIDN: 1339399/0204049001

Penguji I,


Dedi Haryanyo, S.Kom., M.Kom
NBM/NIDN : 1337459/0201089001

Penguji II,


Kms.M. Wahyu Hidayat, S.Kom., M.Kom
NBM/NIDN: 1255881/0225068904

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sabina Oktaviani

NIM : 162021002

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Bahwa karya tulis ilmiah ini (Skripsi) adalah karya orisinal saya dan belum pernah diajukan sebelumnya untuk memperoleh gelar akademik Sarjana, baik di Program Studi Teknologi Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Palembang, maupun di institusi perguruan tinggi lainnya.
2. Bahwa karya tulis ilmiah ini (Skripsi) murni merupakan buah gagasan, rumusan masalah, dan hasil analisis saya pribadi, yang disusun tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dan bimbingan dari dosen pembimbing.
3. Bahwa di dalam karya tulis ilmiah ini (Skripsi) tidak terkandung karya atau pendapat yang pernah ditulis atau dipublikasikan oleh pihak lain, kecuali yang secara eksplisit dirujuk dalam naskah dan dicantumkan secara jelas dalam daftar pustaka.
4. Bahwa untuk menjamin orisinalitasnya, karya tulis ilmiah ini (Skripsi) telah melalui proses pengecekan menggunakan perangkat lunak pendeteksi plagiarisme yang dapat diakses secara daring.
5. Bahwa surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari terbukti terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima segala bentuk sanksi sesuai

dengan peraturan akademik yang berlaku di Program Studi Teknologi Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Palembang.

6. Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 21 Agustus 2025

g membuat pernyataan



Sabina Oktaviani
162021002

MOTTO

Menggapai mimpi tidak ada yang instan. Sesulit apapun jalannya, jangan pernah berpikir untuk menyerah

(Naruto)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk ayahku tercinta, yang semangat, doa, dan teladannya tetap abadi di hatiku meskipun engkau tak ada. Kulakukan ini dengan kerendahan hati dan rasa syukur yang sebesar-besarnya. Kuhargai semua prinsip dan kasih sayang yang engkau berikan kepadaku. Dedikasiku untuk menghormati dan membahagiakanmu ditunjukkan melalui karya ini. Ibuku tersayang, yang selalu menjadi pelita dalam kegelapan, sumber kekuatan, dan pelindung dalam doa. Kuhargai toleransi, pengorbanan, dan kasih sayangmu yang tak pernah pudar. Saudariku tersayang, yang senantiasa memberikan dorongan dan dukungan. Kuhargai dukunganmu yang tak pernah pudar.

Kudoakan semoga ikhtiar ini diberkati dan terus memberikan manfaat bagi kita semua.

ABSTRAK

Kemajuan pesat di bidang teknologi informasi telah mendorong adopsi masif layanan digital seperti Google Drive untuk berbagai keperluan, mulai dari pribadi, pendidikan, hingga bisnis. Namun, kemudahan yang ditawarkan seringkali diiringi oleh kekhawatiran pengguna mengenai jaminan keamanan dan kepercayaan platform. Studi ini secara khusus menelaah persepsi pengguna di Kota Palembang terhadap dua aspek krusial tersebut pada layanan Google Drive, dengan menggunakan landasan teori *Technology Acceptance Model* (TAM). Riset ini bersifat kuantitatif, melibatkan 323 responden yang dipilih dengan rumus Slovin untuk pengisian kuesioner. Hasilnya mengonfirmasi bahwa persepsi keamanan dan kepercayaan terbukti berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap penerimaan Google Drive. Semakin positif pandangan pengguna terhadap kedua faktor itu, semakin tinggi pula tingkat penggunaan layanan. Implikasi dari penelitian ini jelas: pengembang layanan *cloud* harus memprioritaskan peningkatan keamanan dan membangun kepercayaan pengguna secara konsisten untuk mempertahankan basis pengguna.

Kata Kunci : Keamanan, *Google Drive*, TAM, *Cloud*, Kota Palembang.

ABSTRACT

Rapid advances in information technology have driven the widespread adoption of digital services like Google Drive for various purposes, from personal use to education and business. However, the convenience offered is often accompanied by user concerns about platform security and trustworthiness. This study specifically examines user perceptions in Palembang City regarding these two crucial aspects of the Google Drive service, using the Technology Acceptance Model (TAM) as a theoretical foundation. This quantitative research involved 323 respondents selected using the Slovin formula to complete a questionnaire. The results confirm that perceived security and trust have a positive and significant influence on Google Drive acceptance. The more positive users' views of these two factors, the higher the level of service usage. The implications of this research are clear: cloud service developers must prioritize improving security and consistently building user trust to maintain their user base.

Keywords: *Security, Google Drive, TAM, Cloud, Palembang City.*

KATA PENGANTAR

Dengan segenap rasa syukur, penulis memanjatkan puji ke hadirat Allah SWT atas berkat limpahan rahmat dan anugerah-Nya, sehingga karya tulis ilmiah berjudul "Analisis Persepsi Pengguna terhadap Fitur Keamanan dan Kepercayaan pada Layanan Google Drive di Kota Palembang Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)" ini berhasil dirampungkan. Riset ini disusun sebagai sumbangsih pemikiran dalam mengelaborasi konsepsi pengguna atas teknologi penyimpanan awan (*cloud storage*), khususnya Google Drive, dengan harapan dapat memberikan faedah bagi para pengembang maupun komunitas pengguna.

Sehubungan dengan selesainya penelitian ini, apresiasi dan ucapan terima kasih yang tulus penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M., Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Ir. A. Junaidi., M.T., Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Bapak Karnadi, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi Teknologi Informasi yang juga berperan sebagai Dosen Pembimbing Akademik.
4. Bapak Apriansyah, S.Kom., M.kom, selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan arahan esensial.
5. Bapak Muhammad Ihsan, S.T., M.kom, selaku dosen pembimbing pendamping yang turut memberikan masukan berharga.
6. Segenap Bapak/Ibu dosen dan Staf administrasi yang telah membagikan ilmu pengetahuan serta panduan selama masa perkuliahan hingga riset ini tuntas.
7. Keluarga terkasih, orang tua serta kakak-kakak penulis, yang menjadi sumber doa, afeksi, motivasi, dan pengorbanan tiada tara selama menempuh pendidikan.
8. Teman-teman seperjuangan saya Cempren piwpiw dan TI kelas A angkatan 21 terkhususnya Faizah Atirah dan Laura Indari yang telah membantu dan mensupport sang penulis dalam pengerjaan skripsi ini.

8. Rekan-rekan seperjuangan, khususnya Cempren piwpiw, keluarga besar TI kelas A angkatan 21, serta Faizah Atirah dan Laura Indari yang senantiasa memberikan dukungan dan bantuan dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan. Oleh sebab itu, segala bentuk saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberi manfaat, baik bagi penulis secara pribadi maupun bagi para pembaca pada umumnya.

Palembang, 21 Agustus 2025



Sabina Oktaviani
NIM: 162021002

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMN PENGESAHAN PENGUJI	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	8
1.3. Rumusan Masalah	8
1.4. Batasan Masalah.....	8
1.5. Tujuan Penelitian	9
1.6. Manfaat Penelitian	9
1.7. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II	11
LANDASAN TEORI.....	11
2.1. Analisis.....	11
2.2. Persepsi Pengguna.....	12
2.3. Data Mining	13
2.4. Cloud Storage.....	15
2.5. <i>Cloud Computing</i>	16
2.6. Google Drive.....	18
2.7. Fitur Keamanan.....	19
2.8. Kuisisioner	20

2.9.	<i>Technology Acceptance Model</i>	22
2.10.	Populasi	23
2.11.	Sampel.....	24
2.12.	Penelitian Sebelumnya	26
BAB III		30
METODE PENELITIAN		30
3.1.	Waktu dan Tempat Penelitian	30
3.1.1	Waktu Penelitian	30
3.1.2	Tempat Penelitian.....	30
3.2.	Jadwal Penelitian.....	31
3.3.	Kerangka Kerja Penelitian	31
3.4.	Metode Penelitian.....	33
3.5.	Metode Pengumpulan data	35
3.6.	Populasi dan Sampel Penelitian	37
3.6.1.	Populasi	37
3.6.2.	Sampel.....	38
3.7.	Skala Linkert	39
3.8.	Mengolah Data	39
	Technology Acceptance Model (TAM)	40
	Variabel X1: Persepsi Keamanan (Perceived Security).....	43
	Variabel X2: Kepercayaan (Trust)	45
	Variabel Y: Penerimaan Teknologi (Technology Acceptance)	45
BAB IV		47
HASIL DAN PEMBAHASAN		47
4.1.	Hasil	47
4.1.1.	Analisis Deskriptif	47
4.1.2.	Nilai Rata-Rata.....	54
4.2.	Pembahasan.....	58
4.2.1.	Uji Validitas Pearson.....	58
4.2.2.	Uji Reliabilitas Cronbach's Alpha	61
4.2.3.	Uji Asumsi Klasik.....	62

4.2.4.	Analisis Regresi Linier berganda	65
4.2.6.	Analisis GAP	68
BAB V		71
PENUTUP		71
5.1.	Kesimpulan	71
DAFTAR PUSTAKA		73
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Tempat Penelitian	30
Gambar 3.2 Alur Penelitian.....	34
Gambar 3.3 Model TAM.....	41
Gambar 3.4. Visualisasi model dan hubungan antar variabel	42
Gambar 4.1. Hasil analisis GAP.....	68

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya	26
Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan.....	31
Tabel 3.2 Populasi di Kota Palembang.....	37
Tabel 3.3 Skala Linkert	39
Tabel 4.1. Deskriptif Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Tabel 4.2. Deskriptif Berdasarkan Usia	48
Tabel 4.3. Deskriptif Berdasarkan Pekerjaan	49
Tabel 4.4. Deskriptif Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Google Drive.....	50
Tabel 4.5. Deskriptif Berdasarkan Tujuan Penggunaan Google Drive	51
Tabel 4.6. Tabel Deskriptif Berdasarkan variabel X1 Persepsi Keamanan	52
Tabel 4.7. Tabel Deskriptif Berdasarkan variabel X2 Kepercayaan	52
Tabel 4.8. variabel Y Penerimaan Teknologi	53
Tabel 4.9. Rata-rata persepsi keamanan	55
Tabel 4.10. Rata-rata variabel X2 kepercayaan.....	56
Tabel 4.11. Rata-rata variabel Y penerimaan teknologi.....	57
Tabel 4.12. . Hasil Uji Validitas Variabel X1 Persepsi Keamanan.....	58
Tabel 4.13. Hasil Uji Validitas Variabel X2 Kepercayaan	60
Tabel 4.14. Hasil Uji Validitas Variabel Y Penerimaan Teknologi	60
Tabel . 15. Uji Reliabilitas kuesioner Instrumen.....	61
Tabel 4.16. Uji Nomalitas Kolmogorov-Smirnov (K-S).....	63
Tabel 4.17. Hasil Uji Autokorelasi Durbin-Watson (dW)	63
Tabel 4.18. Uji Multikoleniaritas Model Penelitian.....	64
Tabel.19. Uji Heteroskedastisitas metode Glejser Variabel Penelitian.....	65
Tabel 4.20. Hasil Analisis koefisien determinasi (R^2)	66
Tabel 4.21. Hasil uji F simultan	67

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Evolusi digitalisasi ialah pilar utama transformasi peradaban manusia. Dari revolusi industri hingga era digital saat ini, inovasi teknologi terus mengubah cara manusia bekerja, berkomunikasi, dan memenuhi kebutuhannya[1]. Kemajuan teknologi informasi, kecerdasan buatan, dan otomatisasi meningkatkan efisiensi, dan membuka peluang baru di berbagai bidang. Teknologi tidak hanya menjadi alat, tetapi juga pendorong penting pertumbuhan ekonomi dan inovasi di berbagai negara. Namun, di balik banyak manfaatnya, kemajuan teknologi juga membawa masalah yang kompleks[2]. Ketergantungan pada teknologi dapat menyebabkan masalah seperti kehilangan privasi. Selain itu, masyarakat sering harus beradaptasi dengan perubahan yang cepat karena inovasi yang cepat [3].

Di tengah perkembangan teknologi informasi, cloud storage menjadi solusi yang semakin relevan. Berbeda dengan penyimpanan tradisional seperti *hard disk* atau *flash drive*, *cloud storage* menggunakan server jarak jauh untuk menyimpan data secara virtual [4]. Keunggulannya meliputi efisiensi biaya, fleksibilitas, dan kemudahan kolaborasi. Namun, di sisi lain, kekhawatiran tentang privasi dan keamanan data sering kali menjadi kendala. Seiring meningkatnya kebutuhan akan fleksibilitas di era digital yang serba cepat, layanan seperti Google Drive menjadi pilihan favorit banyak orang.

Google Drive sendiri, yang dikembangkan oleh *Google*, menyediakan penyimpanan gratis hingga 15 GB dan dilengkapi dengan alat produktivitas seperti

Google Docs, Sheets, dan Slides. Fitur ini memungkinkan kolaborasi antar pengguna secara real-time, menjadikannya pilihan andalan bagi pelajar, profesional, dan pebisnis. Dengan kemampuan berbagi file yang cepat dan sinkronisasi antar perangkat yang mulus, *Google Drive* terus menarik minat pengguna [5]. Namun, tantangan seperti kebutuhan koneksi internet yang stabil dan perlindungan data tetap menjadi perhatian. Mengatasi isu-isu ini adalah langkah penting untuk memastikan pengalaman pengguna yang lebih baik dan mempertahankan popularitas layanan ini[6].

Di Indonesia, *Google Drive* menjadi salah satu layanan penyimpanan data yang paling diminati oleh masyarakat. Para pelajar menggunakan *Google Drive* untuk menyimpan tugas sekolah, berbagi dokumen dengan teman, dan mengakses materi pembelajaran [7]. Di dunia bisnis, mulai dari pemilik usaha kecil menggunakan layanan ini untuk kolaborasi tim dan mengelola dokumen penting. Infrastruktur digital yang semakin berkembang di Indonesia turut mendukung penerapan layanan penyimpanan cloud seperti *Google Drive*[8].

Namun, masih terdapat tantangan terkait literasi digital dan persepsi keamanan data di kalangan pengguna, yang dapat memengaruhi kepercayaan terhadap layanan ini. Salah satu kota besar yang berada di Kota Palembang, layanan ini dimanfaatkan oleh berbagai kalangan untuk keperluan pribadi, pendidikan, dan bisnis. Fitur-fitur yang disediakan *Google Drive* seperti kemudahan untuk berbagi file, integrasi dengan ekosistem *Google Workspace*, dan fleksibilitas dalam akses menjadi daya tarik tersendiri[9]. Meskipun banyak pengguna yang memanfaatkan *Google Drive*, pandangan terhadap fitur keamanannya masih menjadi perhatian

yang signifikan. Kepercayaan pengguna terhadap layanan menjadi faktor utama yang menentukan kelanjutan penggunaan layanan tersebut. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis bagaimana pandangan pengguna terhadap keamanan dan kepercayaan memengaruhi adopsi layanan ini.

Masalah utama dalam persepsi terhadap *Google Drive* terletak pada perbedaan antara fitur keamanan yang tersedia dan pemahaman pengguna tentang fitur-fitur tersebut. Meskipun ada teknologi canggih seperti enkripsi data dan kontrol akses, banyak pengguna masih merasa khawatir tentang keamanan data mereka. Kekhawatiran ini sering disebabkan oleh kurangnya informasi atau pemahaman yang memadai tentang cara kerja fitur keamanan ini. Di Palembang, tantangan ini semakin rumit dengan adanya tingkat literasi digital yang bervariasi di antara penduduk. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan analisis mendalam tentang bagaimana persepsi keamanan dapat membangun kepercayaan pengguna, pada aplikasi *Google Drive*. Dengan cara ini, kesenjangan antara fitur yang ditawarkan dan pemahaman pengguna dapat diatasi secara efektif.

Technology Acceptance Model (TAM) Teknologi Penerimaan Model (TAM) menekankan bahwa persepsi bahwa teknologi itu bermanfaat dan mudah digunakan adalah komponen penting dalam penerimaan teknologi [10]. Dalam kasus *Google Drive*, persepsi pengguna tentang fitur keamanan dan kepercayaan sangat penting untuk keputusan mereka untuk terus menggunakannya. Jika pengguna merasa fitur keamanan *Google Drive* dapat diandalkan, mereka akan lebih cenderung menggunakannya sebagai bagian dari aktivitas digital mereka. TAM juga menunjukkan bahwa persepsi kepercayaan yang positif dapat berperan

penting dalam meningkatkan keinginan pengguna untuk menggunakan *Google Drive*. Untuk mempertahankan loyalitas pengguna, penyedia teknologi seperti Google Drive harus menggunakan strategi untuk meningkatkan keamanan dan mengelola kepercayaan pengguna karena pengguna percaya pada kualitas layanan mereka dan komitmen penyedia teknologi.

Riset terdahulu yang mengkaji "Telaah Keberdayagunaan Pemanfaatan Layanan Google Drive sebagai Repositori Digital" memiliki agenda utama untuk mengevaluasi dampak dari tiga variabel krusial: mutu informasi, keandalan sistem, dan prima layanan terhadap tingkat kepuasan para akademisi dalam mengadopsi Google Drive sebagai wahana penyimpanan data. Riset ini juga berambisi untuk mendeterminasi variabel mana yang paling ampuh dalam mengeskalasi kepuasan pengguna. Temuan studi mengindikasikan bahwa seluruh variabel yang termaktub dalam model keberhasilan sistem informasi secara meyakinkan berkontribusi positif terhadap kepuasan pengguna. Dari ketiga variabel tersebut, prima layanan dan keandalan sistem teridentifikasi sebagai determinan yang paling preponderan, dengan sumbangsih pengaruh yang tecermin dari nilai koefisien korelasi sebesar 67,8% dan 66,5%. Investigasi ini mengafirmasi bahwa Google Drive merupakan media repositori yang berdaya guna, utamanya ditopang oleh aksesibilitas yang mumpuni serta kualitas layanan yang superior [11].

Berikutnya, sebuah investigasi akademis bertajuk "Determinasi Persepsi Kemudahan, Kredibilitas, Potensi Kerugian, dan Jaminan Keamanan terhadap Kecenderungan Pembelian Impulsif pada Pengguna SPaylater di Wilayah Jadetabek" dikembangkan. Riset ini berlandaskan pada kerangka teoretis

Technology Acceptance Model (TAM), yang mempostulasikan bahwa persepsi atas kemudahan, kepercayaan, dan sekuritas suatu teknologi menjadi anteseden perilaku penggunaanya. Dalam model ini, persepsi mengenai potensi kerugian diintegrasikan sebagai variabel tambahan yang turut membentuk kecenderungan pembelian impulsif. Tujuan fundamental dari studi ini adalah untuk menelaah dampak dari persepsi atas kemudahan penggunaan, kredibilitas, potensi kerugian, dan jaminan keamanan—baik secara individual maupun kolektif—terhadap perilaku pembelian impulsif di kalangan pengguna SPaylater. Temuan riset mengonfirmasi bahwa persepsi kemudahan penggunaan, kredibilitas, dan jaminan keamanan secara individual menunjukkan korelasi positif dan signifikan terhadap dorongan pembelian impulsif. Sebaliknya, persepsi mengenai potensi kerugian tidak terbukti memiliki pengaruh yang berarti. Ketika dianalisis secara serentak, keempat variabel independen tersebut secara kolektif memberikan kontribusi determinan sebesar 62,2% terhadap variasi dalam perilaku pembelian impulsif, sedangkan 37,8% sisanya diimplikasikan berasal dari faktor-faktor lain yang tidak dieksplorasi dalam riset ini. Dapat disimpulkan, fitur SPaylater yang menawarkan operasionalitas yang ringkas, dipersepsikan kredibel, serta menyuguhkan rasa aman menjadi pemicu eskalasi tendensi pembelian yang bersifat impulsif di kalangan penggunaanya [12].

Urgensi untuk melangsungkan riset ini didasari oleh beberapa investigasi terdahulu yang relevan. Sebuah studi yang bertajuk "Telaah Keberdayagunaan Pemanfaatan Layanan Google Drive sebagai Repositori Digital" mengonfirmasi bahwa mutu sistem dan prima layanan merupakan determinan signifikan yang

membentuk kepuasan pengguna. Temuan ini, yang didukung oleh nilai koefisien korelasi yang substansial, menggarisbawahi bahwa aksesibilitas dan kualitas layanan menjadi pilar utama kepuasan dalam pemanfaatan Google Drive [11]. Secara paralel, riset lain dengan judul "Determinasi Persepsi Kemudahan, Kredibilitas, Potensi Kerugian, dan Jaminan Keamanan terhadap Kecenderungan Pembelian Impulsif pada Pengguna SPaylater di Wilayah Jadetabek", yang mengadopsi kerangka Technology Acceptance Model (TAM), menemukan bahwa persepsi atas jaminan keamanan dan kredibilitas memiliki pengaruh krusial terhadap tingkah laku pengguna [12]. Penemuan tersebut secara implisit menyokong tesis bahwa variabel persepsi keamanan dan kepercayaan juga memiliki relevansi yang tinggi untuk ditelaah lebih lanjut dalam ranah layanan repositori awan (cloud storage) semisal Google Drive.

Berdasarkan kedua penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa faktor keamanan dan kepercayaan memiliki peran krusial dalam membentuk sikap dan perilaku pengguna terhadap teknologi digital. Maka dari itu, penelitian lanjutan ini difokuskan untuk mengkaji secara spesifik bagaimana kedua variabel tersebut memengaruhi penerimaan layanan Google Drive di Kota Palembang menggunakan pendekatan TAM. Lebih lanjut, di tengah meningkatnya ketergantungan terhadap layanan digital, penting bagi masyarakat terutama pengguna di tingkat lokal untuk tidak hanya menggunakan teknologi secara praktis, tetapi juga memiliki pemahaman kritis terhadap aspek keamanannya. Kota Palembang, sebagai salah satu kota besar dengan pertumbuhan signifikan dalam penggunaan internet dan teknologi, menjadi wilayah yang tepat untuk mengkaji dinamika ini.

Penelitian ini diharapkan dapat mengisi kekosongan literatur lokal terkait penerimaan teknologi, khususnya dari sudut pandang persepsi terhadap keamanan dan kepercayaan pengguna. Selain memberikan kontribusi ilmiah terhadap pengembangan Technology Acceptance Model (TAM) dalam konteks cloud storage, hasil penelitian ini juga berpotensi memberikan rekomendasi strategis bagi penyedia layanan seperti Google, serta bagi pemangku kebijakan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap teknologi digital. Oleh karena itu, pemilihan judul penelitian ini tidak hanya dilatarbelakangi oleh persoalan teknis penggunaan layanan digital, tetapi juga oleh urgensi untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya perlindungan data pribadi dan penguatan kepercayaan digital dalam menghadapi tantangan era informasi yang terus berkembang.

Berdasarkan landasan tersebut, peneliti mengangkat terkait **"Analisis Persepsi Pengguna terhadap Fitur Keamanan dan Kepercayaan pada Layanan Google Drive di Kota Palembang Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)."** Judul ini mencerminkan fokus utama penelitian, yaitu untuk mengkaji secara empiris hubungan antara persepsi terhadap keamanan dan kepercayaan dengan tingkat penerimaan layanan digital Google Drive, dalam konteks masyarakat Kota Palembang dengan menggunakan pendekatan teoritis yang relevan dan telah terbukti dalam kajian sebelumnya.

1.2. Identifikasi Masalah

1. Terdapat kesenjangan antara fitur keamanan yang disediakan oleh Google Drive dan pemahaman pengguna terhadap fitur tersebut, sehingga menimbulkan kekhawatiran dalam penggunaannya.
2. Kepercayaan dan persepsi pengguna terhadap keamanan layanan Google Drive berperan penting dalam keputusan untuk terus menggunakan layanan tersebut.
3. Persepsi negatif terhadap aspek keamanan dan kepercayaan dapat menjadi hambatan dalam proses adopsi layanan Google Drive oleh masyarakat Kota Palembang, sehingga diperlukan analisis untuk memahami pengaruh persepsi ini terhadap penerimaan teknologi.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan yang ada dilatar belakang maka terdapat sebuah permasalahan yaitu bagaimana menganalisis persepsi pengguna terhadap fitur keamanan dan kepercayaan pada layanan google drive di Kota Palembang menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model*?

1.4. Batasan Masalah

1. Penelitian ini akan difokuskan pada pengguna Google Drive yang berdomisili di Kota Palembang.
2. Hanya akan menganalisis persepsi pengguna terkait fitur keamanan dan kepercayaan tanpa membahas aspek lain dari layanan *Google Drive* dengan menggunakan metode *TAM*

3. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner sebagai alat pengumpulan data.

1.5. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis persepsi pengguna terhadap fitur keamanan dan kepercayaan pada layanan *Google Drive* di Kota Palembang menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)*.
2. Mengidentifikasi hubungan antara persepsi keamanan, kepercayaan, dan penerimaan pengguna terhadap layanan *Google Drive*.
3. Memberikan rekomendasi bagi pengembang layanan untuk meningkatkan fitur keamanan dan mengelola kepercayaan pengguna.

1.6. Manfaat Penelitian

1. Memberikan wawasan kepada pengguna mengenai pentingnya fitur keamanan dan kepercayaan dalam penggunaan layanan *Google Drive*.
2. Memberikan informasi yang berguna bagi pengembang *Google Drive* untuk memahami kebutuhan dan kekhawatiran pengguna terkait keamanan.
3. Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan adopsi teknologi dan keamanan data.

1.7. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bagian permulaan ini menguraikan konteks penelitian yang melatarbelakangi studi, dilanjutkan dengan perumusan dan identifikasi permasalahan secara spesifik. Di samping itu, bagian ini juga memaparkan sasaran

yang ingin dicapai, signifikansi atau faedah dari riset yang dilakukan, serta kerangka organisasi penulisan laporan ilmiah ini.

BAB II LANDASAN TEORI

Bagian kedua ini menyajikan fondasi konseptual yang menjadi dasar penelitian. Di dalamnya, dibahas secara mendalam tinjauan literatur dari studi-studi relevan sebelumnya serta postulat-postulat teoretis yang dijadikan acuan untuk membangun kerangka pemikiran dalam analisis.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Bagian ini membedah prosedur riset yang diimplementasikan, mencakup justifikasi paradigma penelitian yang dipilih. Turut dielaborasi di dalamnya adalah metodologi akuisisi data serta rancangan evaluasi yang diaplikasikan untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini, disajikan secara komprehensif seluruh hasil dari elaborasi data yang terkumpul melalui instrumen kuesioner. Temuan tersebut kemudian dianalisis dan diinterpretasikan secara mendalam untuk mengungkap makna dan implikasinya.

BAB V PENUTUP

Sebagai bagian pamungkas, seluruh diskursus dari bagian-bagian sebelumnya disarikan menjadi sebuah konklusi yang padat. Lebih lanjut, bagian ini juga menyajikan implikasi serta rekomendasi konstruktif yang dapat dijadikan pertimbangan untuk penelitian di masa mendatang atau untuk penerapan praktis.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. E. Ginting, A.J.B., Rahmadani, D., Sembiring, M.L., Saragih, L.S., & Putriku, “Kemajuan Teknologi Informasi dalam Perkembangan Bisnis Global Advances in Information Technology in Global Business Development,” *Perkemb. Bisnis Glob. J. Kreat. Ilm. Mhs.*, vol. 2, no. 4, pp. 71–79, 2024.
- [2] A. M.Kom, “Pemanfaatan Media Sosial Sebagai Media Pembelajaran Pada Mahasiswa Perguruan Tinggi Di Sumsel,” *J. Digit. Teknol. Inf.*, vol. 1, no. 2, p. 64, 2020, doi: 10.32502/digital.v1i2.2371.
- [3] S. Prasasti, Intan. Ameli; Sitohang, Hesekiel; Fauziah, “Prosiding Seminar Nasional Manajemen,” *Pros. Semin. Nas. Manaj.*, vol. 1, no. 2, pp. 72–76, 2022, [Online]. Available: 38+Amelia+Intan+Prasasti+Hal+723-726
- [4] L. Tantowi and L. Wijayanti, “Peluang Dan Tantangan Penyimpanan Cloud Storage Pada Dokumen Digital,” *Shaut Al-Maktabah J. Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi*, vol. 15, no. 1, pp. 118–131, 2023, doi: 10.37108/shaut.v15i1.803.
- [5] Google.com, “How your Google storage works - Google Docs Editors Help.” [Online]. Available: https://support.google.com/docs/answer/9312312?hl=en&utm_source=chatgpt.com
- [6] S. Nur, I. Purnamaningsih, and J. Ismono, “The Challenges of Data Privacy Laws in the Age of Big Data : Balancing Security , Privacy , and Innovation,” 2024.
- [7] C. H. Putri, “Pemanfaatan Google Drive sebagai Media Penyimpanan dalam Proses Pembelajaran Mahasiswa,” vol. 1, no. 4, 2024.
- [8] Ayuningtyas, S. Subandiah, and H. Ardian, “Otomasi Perkantoran Menggunakan Aplikasi Google,” *J. Adm. Kant.*, vol. 9, no. 2, pp. 163–172, 2021, [Online]. Available: <https://ejournal-binainsani.ac.id/index.php/JAK/article/view/1636>
- [9] A. B. Pahayahay, “Enhancing Collaboration Through Google Workspace : Assessing and Strengthening Current Practices,” vol. 9, pp. 3602–3617, 2025, doi: 10.25147/ijcsr.2017.001.1.235.
- [10] X. Gu, “Research on Ideological and Political Construction of Comprehensive English Curriculum from the Perspective of Critical Thinking,” *J. Int. Educ. Dev.*, vol. 6, no. 2, pp. 51–55, 2022, doi: 10.47297/wspiedwsp2516-

250008.20220602.

- [11] N. Septia, R. Anggraini, D. Kurniawan, and A. Hasanah, "Ease of Use , Usefulness , Quality of Information Systems and Culture on the Behavioral Intention of Users of Digital Tax Education Services," vol. 9, no. 2, pp. 196–204, 2024.
- [12] Y. N. DS, H. Harmawati, and R. Maulana, "Analisis Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pembelajaran Daring pada Masa Pandemi Covid-19 di Sekolah Dasar," *J. Basicedu*, vol. 6, no. 1, pp. 869–876, 2022, doi: 10.31004/basicedu.v6i1.2022.
- [13] A. Winandhito Adi and E. Maria, "Evaluasi Sistem Informasi Akademik Satya Wacana Menggunakan Pieces Framework," *J. Pendidik. Teknol. Inf.*, vol. 6, no. 2, pp. 258–271, 2023, doi: 10.37792/jukanti.v6i2.1028.
- [14] M. Ihsan, Z. R. Saputra, and Jimmie, "Perancangan sistem informasi berbasis web Pada Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang," *J. JUPITER*, vol. 14, no. 2, pp. 560–568, 2022, doi: <https://doi.org/10.5281/5047/5.jupiter.2022.10>.
- [15] A. Setiaji, T. Sutabri, and K. M. W. Hidayat, "Pengembangan Aplikasi E-Voting Untuk Pemilihan RT/RW Menggunakan Metode Waterfall di Lingkungan Masyarakat Daerah Macan Lindungan Bukit," *J. Nas. Ilmu Komput.*, vol. 4, no. 4, pp. 63–78, 2023, doi: 10.47747/jurnalnik.v4i4.1484.
- [16] D. Haryanto, "Study Kepuasan Layanan Terhadap Sistem Akademik Menggunakan Serqual (Studi Kasus : Sekolah Menengah Kejuruan Negeri Di Kota Palembang)," *J. Digit. Teknol. Inf.*, vol. 1, no. 2, p. 71, 2020, doi: 10.32502/digital.v1i2.2229.
- [17] H. A. Hutahaean, A. Silalahi, T. Prabu Hidayat, R. Sukwadi, and M. A. Kartawidjaja, "Persepsi Pengguna Sebagai Dasar Pengembangan Model Usability Aplikasi Mobile Commerce," *Metris J. Sains dan Teknol.*, vol. 25, no. 01, pp. 21–32, 2024, doi: 10.25170/metris.v25i01.5451.
- [18] B. Santoso and Edwin Zusrony, "Analisis Persepsi Pengguna Aplikasi Payment Berbasis Fintech Menggunakan Technology Acceptance Model (Tam)," *J. Teknol. Inf. Dan Komun.*, vol. 11, no. 1, pp. 49–54, 2020, doi: 10.51903/jtikp.v11i1.150.
- [19] dan S. T. R. A. Astuti, D. Purwanegara, "Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat dan Promosi Penjualan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan OVO," *J. Manaj. dan Bisnis*, vol. 4, no. 2024.
- [20] A. P. Lestari dan A. R. Ramadhan, "Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi

Manfaat Terhadap Keputusan Penggunaan QRIS di Karawang,” *urnal Manaj. dan Mark.*, vol. 6, no, 2024.

- [21] K. Adiwijaya, I. Rohman, and M. Zaber, *Do Mobile Applications Give Competitive Advantage To Small And Medium Enterprises? Lessons From Indonesia*, vol. 15. 2022. doi: 10.2139/ssrn.4181855.
- [22] R. A. I. dan R. A. Manalu, “Pengaruh Persepsi Pengguna terhadap Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi,” *urnal Akuntansi, Ekon. dan Manaj. Bisnis*, vol. 9, no, 2002.
- [23] E. Hulu *et al.*, “Memilih Penjual Online,” *J. TEKINKOM*, vol. 6, no. 1, pp. 220–226, 2023, doi: 10.37600/tekinkom.v6i1.878.
- [24] M. E. Atila, T. V. Mulyanasari, R. P. Darmayanti, R. A. Yuzfika, S. Ridholillah, and T. V. Mulyanasari, “Analisis Potensi Ekonomi Masyarakat Dusun Pasir Angin sebagai Industri Anyaman Bambu Menggunakan Teknik Pra,” *JPKMI (Jurnal Pengabd. Kpd. Masy. Indones.*, vol. 4, no. 1, pp. 38–52, 2023, doi: 10.36596/jpkmi.v4i1.601.
- [25] M. S. Ummah, *Data mininng dan Penerapan*, vol. 11, no. 1. 2019. [Online]. Available: http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SYSTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- [26] J. M. Polgan, S. Japit, Y. Risyani, T. Selamat, C. Bombongan, and S. V. Machine, “Deteksi Anomali Transaksi E-Commerce Menggunakan Support Vector Machine Berbasis Data Mining,” vol. 13, pp. 1976–1980, 2024.
- [27] S. R. Cahyani and L. A. Fauzan, “Jurnal Kreativitas Teknologi dan Komputer,” vol. 15, no. 6, pp. 43–49, 2024.
- [28] J. Jalinur and S. N. Yudisman, “Penyimpanan Arsip Digital Berbasis Cloud Sebagai Mitigasi Bencana Di Indonesia,” *JIPIS J. Ilmu Perpust. dan Inf. Islam*, vol. 2, no. 2, p. 186, 2023, doi: 10.31958/jipis.v2i2.10560.
- [29] M. Whatley and A. Markley, “Investigating User Attitudes Towards Consumer Cloud Storage,” no. December, 2022, doi: 10.13140/RG.2.2.34565.63202.
- [30] W. Alfaridsi, A. Zein, I. Maulana, I. Riadi, and M. K. Biddinika, “Pemanfaatan Teknologi Cloud Storage Pada Layanan Penyimpanan Pembelajaran Online,” vol. 4, no. 5, pp. 761–767, 2024.
- [31] Agus Irawan, “Pengaruh Penggunaan Cloud Computing ‘Nextcloud’ Pada

Efektivitas Dan Efisiensi Administrasi Sekolah Di Sma Negeri 3 Ciamis,” *J. Darma Agung*, vol. 31, no. 4, pp. 716–726, 2023.

- [32] A. W. Pudjastawa and V. M. Cantika, “Penerapan Google Drive Bersama sebagai Perpustakaan Digital,” *Piwulang J. Pendidik. Bhs. Jawa*, vol. 8, no. 2, pp. 89–95, 2020, doi: 10.15294/piwulang.v8i2.42114.
- [33] I. Aisyah and A. Ikhsan, “Pengenalan Google Drive Sebagai Media Penyimpanan Berbasis Digital Kepada Siswa Dan Siswi Smp Cahaya Ashilla,” *JAMAICA J. Abdi Masy.*, vol. 3, pp. 161–167, 2022.
- [34] Wahyu Prastiwi Umaningsih and Dewi Kusuma Wardani, “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, Dan Keamanan Terhadap Niat Menggunakan E-Money,” *J. Akunt. dan Ekon.*, no. 21, pp. 113–119, 2020, doi: 10.29407/jae.v5i3.14057.
- [35] A. M. Tanjung, W. A. Lase, O. Zega, and R. O. Lafau, “KEAMANAN SIBER DALAM SISTEM INFORMASI BERBASIS CLOUD : TANTANGAN DAN SOLUSI,” vol. 02, pp. 127–133, 2025.
- [36] R. N. Amalia, R. S. Dianingati, and E. Annisaa’, “Pengaruh Jumlah Responden terhadap Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pengetahuan dan Perilaku Swamedikasi,” *Generics J. Res. Pharm.*, vol. 2, no. 1, pp. 9–15, 2022, doi: 10.14710/genres.v2i1.12271.
- [37] Sugiyono and I. A. Noeraini, “Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Surabaya,” *Ilmu dan Ris. Manaj.*, vol. 5, no. 5, pp. 1–17, 2019.
- [38] C. Suwartono, J. Suhendra, S. Soeherman, and A. P. Mamahit, “Pengujian Validitas Dan Reliabilitas Skala Dukungan Iman,” *J. Psikol. Ulayat*, pp. 150–158, 2019, doi: 10.24854/jpu02019-246.
- [39] Vivi Herlina, *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS*. 2019. [Online]. Available: https://books.google.co.id/books?id=WT0yDwAAQBAJ&dq=manfaat+kuisio ner&lr=&hl=id&source=gbs_navlinks_s
- [40] S. I. Goenawan, V. Triyanti, H. A. Hutahaeen, W. Prasetya, and A. Silalahi, “Sosialisasi Pemanfaatan Aplikasi Kuesioner ATD Dan Likert Untuk Penelitian Survei Kuantitatif,” 2024.
- [41] Muchlisin Riadi, “Populasi dan Sampel Penelitian (Pengertian, Proses, Teknik Pengambilan dan Rumus),” *kajianpustaka.com*. [Online]. Available: https://www.kajianpustaka.com/#google_vignette

- [42] N. Suriani, Risnita, and M. S. Jailani, "Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan," *J. IHSAN J. Pendidik. Islam*, vol. 1, no. 2, pp. 24–36, 2023, doi: 10.61104/ihsan.v1i2.55.
- [43] A. R. Trilaksono, "Efektivitas Penggunaan Google Drive Sebagai Media Penyimpanan Di Kalangan Mahasiswa," *J. Digit. Teknol. Inf.*, vol. 1, no. 2, p. 91, 2020, doi: 10.32502/digital.v1i2.1651.
- [44] A. Ningsih Wijaya, U. Hanik, W. Wulandari, N. Nabila, and L. Kustina, "Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Risiko dan Keamanan Terhadap Impulse Buying Pengguna Spaylater di Kabupaten Bekasi," *Glob. J. Lentera BITEP*, vol. 2, no. 01, pp. 28–41, 2024, doi: 10.59422/global.v2i01.185.
- [45] F. Ramdani, *Kuriositas: Metode Ilmiah Penelitian Teknologi Informasi*. 2019.
- [46] D. Pibriana, "Technology Acceptance Model (TAM) untuk Menganalisis Penerimaan Pengguna Terhadap Penggunaan Aplikasi Belanja Online XYZ," *JATISI (Jurnal Tek. Inform. dan Sist. Informasi)*, vol. 7, no. 3, pp. 580–592, 2020, doi: 10.35957/jatisi.v7i3.382.
- [47] S. Hanyfah, G. R. Fernandes, and I. Budiarto, "Penerapan Metode Kualitatif Deskriptif Untuk Aplikasi Pengolahan Data Pelanggan Pada Car Wash," *Semnas Ristek (Seminar Nas. Ris. dan Inov. Teknol.)*, vol. 6, no. 1, pp. 339–344, 2022, doi: 10.30998/semnasristek.v6i1.5697.
- [48] Gading Putri Diniarti, Triyatul Dewi Safitri, Rhohmah Indah Mekar Sari, and Putri Dia Lestari, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Kai Access Menggunakan Metode Tam Lingkup Jawa Timur," *Pros. Semin. Nas. Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 3, no. 1, pp. 196–206, 2023, doi: 10.33005/sitasi.v3i1.579.