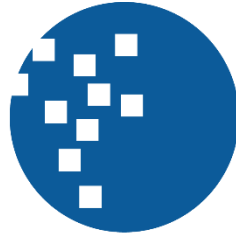


PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS*, *PERCEIVED EASE OF USE*, *PERCEIVED SECURITY*, *PERCEIVED TRUST*, DAN *SOCIAL INFLUENCE* TERHADAP *BEHAVIOURAL INTENTION* PENGGUNAAN *E-WALLET LINKAJA*



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

Skripsi

Vincent Setya Darma

00000042936

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2024**

PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS*, *PERCEIVED EASE OF USE*, *PERCEIVED SECURITY*, *PERCEIVED TRUST*, DAN *SOCIAL INFLUENCE* TERHADAP *BEHAVIOURAL INTENTION* PENGGUNAAN *E-WALLET LINKAJA*



Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen

Vincent Setya Darma

00000042936

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2024

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Vincent Setya Darma
NIM : 00000042936
Program studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi saya yang berjudul:

PENGARUH PERCEIVED USEFULNESS, PERCEIVED EASE OF USE, PERCEIVED SECURITY, PERCEIVED TRUST, DAN SOCIAL INFLUENCE TERHADAP BEHAVIOURAL INTENTION PENGGUNAAN E-WALLET LINKAJA

merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan hasil plagiat, dan tidak pula dituliskan oleh orang lain; Semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya cantumkan dan nyatakan dengan benar pada bagian Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan karya ilmiah, saya bersedia menerima konsekuensi untuk dinyatakan TIDAK LULUS. Saya juga bersedia menanggung segala konsekuensi hukum yang berkaitan dengan tindak plagiarisme ini sebagai kesalahan saya pribadi dan bukan tanggung jawab Universitas Multimedia Nusantara.

Tangerang, 6 Mei 2024



Vincent Setya Darma

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

PENGARUH PERCEIVED USEFULNESS, PERCEIVED EASE OF USE, PERCEIVED SECURITY, PERCEIVED TRUST, DAN SOCIAL INFLUENCE TERHADAP BEHAVIOURAL INTENTION PENGGUNAAN E-WALLET LINKAJA Oleh

Nama : Vincent Setya Darma

NIM : 00000042936

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada

Sidang Ujian Skripsi Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 13 Mei 2024

Pembimbing



Nosica Rizkalla, S.E., M.Sc.
0320089001

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O.
0323047801

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

**PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS*, *PERCEIVED EASE OF USE*,
PERCEIVED SECURITY, *PERCEIVED TRUST*, DAN *SOCIAL INFLUENCE*
TERHADAP *BEHAVIOURAL INTENTION* PENGGUNAAN *E-WALLET*
LINKAJA Oleh**

Nama : Vincent Setya Darma
NIM : 00000042936
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Selasa, 28 Mei 2024

Pukul 08.00 s.d 09.30 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



Dr. Wanda Gema Prasadio Akbar
Hidayat, S.M.B, M.M.
0705069103

Penguji



Ir. Arief Iswariyadi, M.Sc., Ph.D
0316026404

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O.
0323047801

Pembimbing



Nosica Rizkalla, S.E., M.Sc.
0320089001

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Vincent Setya Darma

NIM : 00000042936

Program Studi : Manajemen

Jenjang : S1

Judul Karya Ilmiah :

PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS, PERCEIVED EASE OF USE,*
PERCEIVED SECURITY, PERCEIVED TRUST, DAN SOCIAL
INFLUENCE TERHADAP BEHAVIOURAL INTENTION
PENGUNAAN *E-WALLET LINKAJA*

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya bersedia:

- Saya bersedia memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya ke dalam repositori Knowledge Center sehingga dapat diakses oleh Sivitas Akademika UMN/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial. Saya tidak akan mencabut kembali izin yang telah saya berikan dengan alasan apapun.

Tangerang, 10 Mei 2024



Vincent Setya Darma

** Jika tidak bisa membuktikan LoA jurnal/HKI selama 6 bulan kedepan, saya bersedia mengizinkan penuh karya ilmiah saya untuk diunggah ke KC UMN dan menjadi hak institusi UMN.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas berkat dan rahmat Tuhan Yang Maha Esa atas penyelesaian skripsi ini dengan judul:

“PENGARUH PERCEIVED USEFULNESS, PERCEIVED EASE OF USE, PERCEIVED SECURITY, PERCEIVED TRUST, DAN SOCIAL INFLUENCE TERHADAP BEHAVIOURAL INTENTION PENGGUNAAN E-WALLET LINKAJA”

Pengerjaan skripsi ini dilakukan sebagai bentuk tugas akhir untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Jurusan Manajemen pada Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara. Saya sadar sepenuhnya bahwa tanpa adanya bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak, penyusunan skripsi ini tidak akan sempurna dan selesai tepat waktu. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ninok Leksono, M.A., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Dr. Florentina Kurniasari T., S.Sos., M.B.A., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara.
3. Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara.
4. Dr. Wanda Gema Prasadio Akbar Hidayat, S.M.B., M.M., selaku Ketua Sidang yang telah memberikan arahan dan masukan.
5. Ir. Arief Iswariyadi, M.Sc., Ph.D, selaku Dosen Penguji yang telah memberikan arahan dan masukan.
6. Nosica Rizkalla, S.E., M.Sc., sebagai Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
7. Keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Jesika Suryani yang telah menemani dan membantu selama proses pengerjaan skripsi.

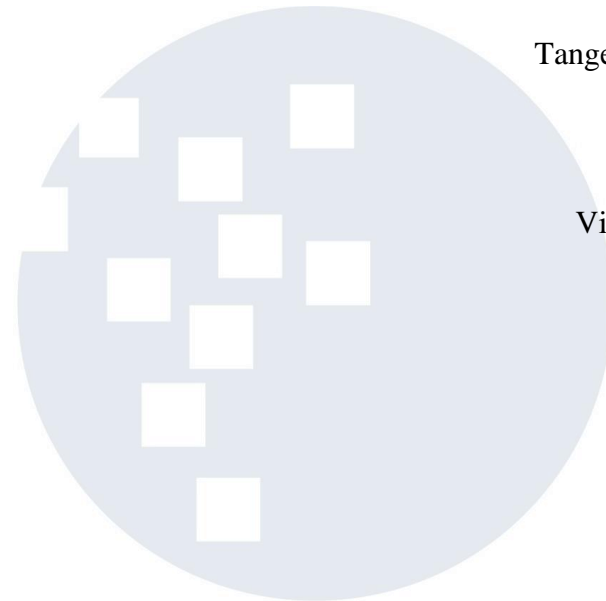
9. Teman-teman jurusan, bimbingan, tongkrongan yang telah membantu menyempurnakan skripsi ini.

Semoga karya ilmiah ini bisa bermanfaat bagi para pembaca dan peneliti selanjutnya, baik sebagai sumber informasi ataupun panduan untuk melakukan penelitian selanjutnya.

Tangerang, 13 Mei 2024



Vincent Setya Darma



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS*, *PERCEIVED EASE OF USE*, *PERCEIVED SECURITY*, *PERCEIVED TRUST*, DAN *SOCIAL INFLUENCE* TERHADAP *BEHAVIOURAL INTENTION* PENGGUNAAN *E-WALLET* LINKAJA

Vincent Setya Darma

ABSTRAK

Kehadiran internet membantu aktivitas sehari-hari manusia, terutama di bidang pembayaran. LinkAja merupakan salah satu perkembangan teknologi di bidang layanan pembayaran. Bila dibandingkan dengan aplikasi *e-wallet* lainnya, LinkAja memiliki *rating* paling rendah dan memiliki banyak komplain dari para penggunanya. Tetapi, LinkAja mengalami pertumbuhan pendapatan sebesar 30% dan berhasil melakukan penekanan biaya operasional sebesar 50%. Tingkat penggunaan aplikasi *e-wallet* LinkAja dipertanyakan dikarenakan fenomena tersebut. Maka dari itu, peneliti melakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh *perceived usefulness* (PU), *perceived ease of use* (PEU), *perceived security* (PS), *perceived trust* (PT), dan *social influence* (SI) terhadap *behavioural intention* (BI) penggunaan keberlanjutan aplikasi *e-wallet* LinkAja. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan mengumpulkan 158 data responden yang diolah menggunakan *software* IBM SPSS Statistic 27. Dalam penelitian ini, peneliti menemukan hasil berupa variabel PEU, PS, PT, SI berpengaruh positif terhadap BI, sedangkan variabel PU tidak berpengaruh terhadap BI. Ditemukan juga hasil berupa variabel SI dan PT memiliki pengaruh yang besar terhadap BI. Disarankan kepada LinkAja untuk meningkatkan pengaruh sosial di masyarakat untuk meningkatkan penggunaan aplikasi *e-wallet* LinkAja dan meningkatkan kepercayaan para pengguna untuk mau menggunakan aplikasi *e-wallet* LinkAja.

Kata kunci: *e-wallet*, *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *perceived security*, *perceived trust*, *social influence*, *behavioural intention*

***THE INFLUENCE OF PERCEIVED USEFULNESS,
PERCEIVED EASE OF USE, PERCEIVED SECURITY,
PERCEIVED TRUST, AND SOCIAL INFLUENCE ON THE
BEHAVIORAL INTENTION OF LINKAJA E-WALLET USAGE***

Vincent Setya Darma

ABSTRACT

The presence of the internet has significantly aided daily human activities, especially in the field of payments. LinkAja is one of the technological advancements in payment services. Compared to other e-wallet applications, LinkAja has the lowest rating and many user complaints. However, LinkAja has experienced a revenue growth of 30% and successfully reduced operational costs by 50%. The usage rate of the LinkAja e-wallet application is questioned due to this phenomenon. Therefore, researchers conducted a study to determine the influence of perceived usefulness (PU), perceived ease of use (PEU), perceived security (PS), perceived trust (PT), and social influence (SI) on the behavioural intention (BI) for the continued use of the LinkAja e-wallet application. This study used a quantitative research method by collecting data from 158 respondents, which were processed using IBM SPSS Statistics 27 software. In this study, researchers found that the variables PEU, PS, PT, and SI had a positive effect on BI, while the PU variable did not affect BI. The study also found that SI and PT had a significant impact on BI. It is recommended that LinkAja increase its social influence in the community to boost the usage of the LinkAja e-wallet application and enhance user trust to encourage continued use of the LinkAja e-wallet application.

Keywords: *e-wallet, perceived usefulness, perceived ease of use, perceived security, perceived trust, social influence, behavioural intention*

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA. v	
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian.....	41
1.3 Tujuan Penelitian.....	47
1.4 Manfaat Penelitian.....	48
1.5 Batasan Penelitian	48
1.6 Sistematika Penulisan.....	49
BAB II LANDASAN TEORI.....	51
2.1 Tinjauan Teori	51
2.1.1 Internet	51
2.1.2 Transaksi	51
2.1.3 Aplikasi.....	52
2.1.4 E-Wallet	53
2.1.5 Technology Acceptance Model (TAM).....	54
2.1.6 Perceived Usefulness	56
2.1.7 Perceived Ease of Use.....	57
2.1.8 Perceived Security.....	58
2.1.9 Perceived Trust.....	58
2.1.10 Social Influence.....	59
2.1.11 Behavioural Intention.....	60

2.2	Model Penelitian.....	61
2.3	Hipotesis.....	62
2.4	Penelitian Terdahulu.....	65
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		70
3.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	70
3.2	Pendekatan Penelitian.....	72
3.3	Desain Penelitian	72
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian	75
3.4.1	Populasi.....	75
3.4.2	Sampel.....	76
3.5	<i>Sampling Frame</i>	76
3.6	Teknik Pengumpulan Data	77
3.7	Operasionalisasi Variabel.....	78
3.8	Teknik Analisis Data	82
3.8.1	Uji <i>Pre-test</i>	82
3.8.2	Uji Instrumen	83
3.8.2.1	Uji Validitas	83
3.8.2.2	Uji Reliabilitas.....	84
3.8.3	Uji Asumsi Klasik.....	85
3.8.3.1	Uji Normalitas	85
3.8.3.2	Uji Heteroskedastisitas	86
3.8.3.3	Uji Multikolinearitas	86
3.8.4	Uji Koefisien Determinasi	87
3.8.5	Uji Hipotesis	87
3.8.5.1	Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	87
3.8.5.2	Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t).....	88
3.8.6	Persamaan Regresi	88
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		90
4.1	Deskripsi Hasil <i>Screening</i> Penelitian	90
4.2	Deskripsi Hasil <i>Profiling</i> Penelitian.....	91
4.2.1	Hasil <i>Profiling</i> Berdasarkan Jenis Kelamin.....	91
4.2.2	Hasil <i>Profiling</i> Berdasarkan Profesi	91

4.2.3	Hasil <i>Profiling</i> Berdasarkan Pengeluaran dalam Sebulan	92
4.2.4	Hasil <i>Profiling</i> Berdasarkan Permasalahan yang Dialami.....	93
4.3	Analisis Deskriptif.....	94
4.4	Uji Instrumen <i>Pre-test</i> dan <i>Main Test</i>	104
4.4.1	Uji Validitas <i>Pre-test</i>	104
4.4.2	Uji Reliabilitas <i>Pre-test</i>	106
4.4.3	Uji Validitas <i>Main Test</i>	107
4.4.4	Uji Reliabilitas <i>Main Test</i>	109
4.5	Uji Asumsi Klasik	110
4.5.1	Uji Normalitas.....	110
4.5.1.1	Uji <i>Normal P-Plots</i>	110
4.5.1.2	Uji Kolmogorov Smirnov	111
4.5.2	Uji Heteroskedastisitas	112
4.5.2.1	Uji Scatter Plot.....	112
4.5.2.2	Uji Glejser	113
4.5.3	Uji Multikolinearitas.....	113
4.6	Uji Koefisien Determinasi.....	114
4.7	Uji Hipotesis.....	115
4.7.1	Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	115
4.7.2	Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)	115
4.8	Persamaan Regresi	117
4.9	Pembahasan	119
4.9.1	Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Behavioural Intention</i> Penggunaan Keberlanjutan Aplikasi <i>E-Wallet</i> LinkAja.	119
4.9.2	Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Behavioural Intention</i> Penggunaan Keberlanjutan Aplikasi <i>E-Wallet</i> LinkAja.	121
4.9.3	Pengaruh <i>Perceived Security</i> terhadap <i>Behavioural Intention</i> Penggunaan Keberlanjutan Aplikasi <i>E-Wallet</i> LinkAja.	122
4.9.4	Pengaruh <i>Perceived Trust</i> terhadap <i>Behavioural Intention</i> Penggunaan Keberlanjutan Aplikasi <i>E-Wallet</i> LinkAja.....	123
4.9.5	Pengaruh <i>Social Influence</i> terhadap <i>Behavioural Intention</i> Penggunaan Keberlanjutan Aplikasi <i>E-Wallet</i> LinkAja.....	124
4.10	Implikasi Manajerial.....	125

4.10.1 Upaya Meningkatkan <i>Perceived Trust</i> terhadap <i>Behavioural Intention</i> Penggunaan Keberlanjutan Aplikasi <i>E-Wallet</i> LinkAja	125
4.10.2 Upaya Meningkatkan <i>Social Influence</i> terhadap <i>Behavioural Intention</i> Penggunaan Keberlanjutan Aplikasi <i>E-Wallet</i> LinkAja	128
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	132
5.1 Pembahasan	132
5.2 Saran	134
5.2.1 Saran untuk Perusahaan	134
5.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya	135
DAFTAR PUSTAKA	137
LAMPIRAN	145



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Data Aplikasi E-Wallet Di Play Store	20
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	66
Tabel 3.1 Tabel Operasionalisasi	78
Tabel 4.1 Kriteria Interval Mean Penelitian.....	95
Tabel 4.2 Analisis Deskriptif Perceived Usefulness	96
Tabel 4.3 Analisis Deskriptif Perceived Ease of Use	97
Tabel 4.4 Analisis Deskriptif Perceived Security	98
Tabel 4.5 Analisis Deskriptif Perceived Trust	99
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Social Influence	101
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Behavioural Intention	102
Tabel 4.8 Uji Validitas Pre-test.....	104
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Pre-test	106
Tabel 4.10 Uji Validitas Main Test.....	107
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas Main Test.....	109
Tabel 4.12 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov	111
Tabel 4.13 Hasil Uji Glejser	113
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	113
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi	114
Tabel 4.16 Hasil Uji F.....	115
Tabel 4.17 Hasil Uji t.....	115



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Perangkat yang Digunakan Penduduk Indonesia untuk Akses Internet (2019-2020)	2
Gambar 1.2 Tombol QRIS di Aplikasi Pembayaran <i>E-Wallet</i> OVO.....	7
Gambar 1.3 Grafik Pertumbuhan Penggunaan <i>E-Money</i> di Indonesia (Januari 2018 – April 2023).....	14
Gambar 1.4 Grafik Metode Pembayaran yang Paling Banyak Digunakan di Indonesia Tahun 2022.....	15
Gambar 1.5 Grafik Metode Pembayaran Digital yang Paling Banyak Digunakan Masyarakat Indonesia untuk Belanja Online	15
Gambar 1.6 Grafik Jumlah Pengguna E-Wallet dari Laporan E-Wallet Industry Outlook 2023.....	19
Gambar 1.7 Perbandingan Jumlah Bintang Aplikasi E-Wallet Di Play Store.....	21
Gambar 1.8 Kumpulan Screenshot dari Review-Review Para Pengguna LinkAja di Play (11 Maret 2024 - 1 Januari 2024).....	27
Gambar 1.9 Kumpulan Screenshot dari Keluhan-Keluhan Para Pengguna LinkAja di Media Konsumen (10 Maret 2024 – 27 Mei 2023)	31
Gambar 1.10 Peneliti Dinyatakan Gagal dalam Percobaan Upgrade Akun LinkAja	33
Gambar 1.11 Peneliti Dinyatakan Gagal dalam Percobaan Pemulihan Akun karena Diwajibkan Meng-upgrade Akun LinkAja	34
Gambar 1.12 Tidak Ada Pilihan Mengganti Nomor Telepon di LinkAja	35
Gambar 1.13 Permasalahan Bug terhadap Koneksi Internet	35
Gambar 1.14 Pengisian Data Ulang untuk Memasuki Fitur Service	36
Gambar 1.15 Daftar 10 Provinsi di Indonesia dengan Uang Elektronik Terdaftar Terbanyak (April 2022).....	40
Gambar 2.1 Model TAM.....	54
Gambar 2.2 Persamaan Model TAM	55
Gambar 2.3 Keterangan Persamaan Model TAM.....	55
Gambar 2.4 Model Penelitian	62
Gambar 3.1 Logo Aplikasi E-Wallet LinkAja	70
Gambar 3.2 Produk-Produk Aplikasi E-Wallet LinkAja	71
Gambar 3.3 Klasifikasi Metode Penelitian Menurut Malhotra dan Birks (2005). 73	
Gambar 4.1 Grafik Pie Chart Profiling Berdasarkan Jenis Kelamin	91
Gambar 4.2 Grafik Pie Chart Profiling Berdasarkan Profesi.....	91
Gambar 4.3 Grafik Bar Chart Profiling Berdasarkan Pengeluaran dalam Sebulan	92

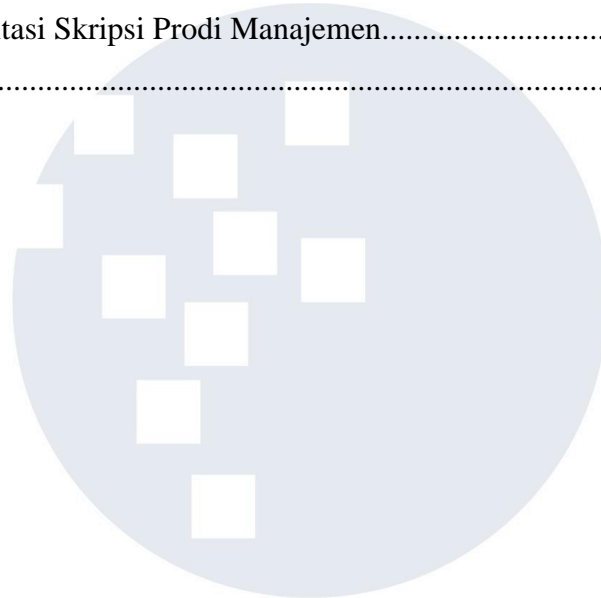
Gambar 4.4 Grafik Bar Chart Profiling Berdasarkan Permasalahan yang Dialami 93
Gambar 4.5 Hasil Uji Normal P-Plots..... 111
Gambar 4.6 Hasil Uji Scatter Plot..... 112



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR LAMPIRAN

Jurnal Utama	146
Hasil Uji Instrumen Pre-test.....	160
Hasil Uji Instrumen Main Test.....	166
Kuesioner Penelitian	172
Data Responden	190
Formulir Konsultasi Skripsi Prodi Manajemen.....	195
Hasil Turnitin	197



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA