

Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Perceived Security, Perceived Trust dan Social Influence terhadap Behavioral Intention GoPay sebagai E-Wallet di Kabupaten Tangerang



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

Skripsi

Vannes Fergi Ananda Dakhi

00000043570

**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 Behavioral Intention GoPay sebagai E-Wallet di Kabupaten Tangerang



Skripsi

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Bisnis Manajemen

Vannes Fergi Ananda Dakhi

0000043570

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2024

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Vannes Fergi Ananda Dakhi

NIM 00000043570

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 Behavioral Intention GoPay sebagai E-Wallet di Kabupaten Tangerang.

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, 12/05/2024



Handwritten signature of Vannes Fergi Ananda Dakhi.

Vannes Fergi Ananda Dakhi

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Perceived Security, Perceived Trust dan Social Influence terhadap Behavioral Intention GoPay sebagai E-Wallet di Kabupaten Tangerang

Oleh

Nama : Vannes Fergi Ananda Dakhi
NIM : 00000043570
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada
Sidang Ujian Skripsi Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 12, Mei 2024

Pembimbing

Ketua Program Studi Manajemen



Nosiqa Rizkalla, S.E., M.Sc.
(0320089001)



Purnamaningsih, S.E., M.S.M
(0323047801)

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Perceived Security, Perceived Trust dan Social Influence terhadap Behavioral Intention GoPay sebagai E-Wallet di Kabupaten Tangerang

Oleh

Nama : Vannes Fergi Ananda Dakhi

NIM : 00000043570

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Selasa, 28 Mei 2024

Pukul 09.30 s.d 11.00 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



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

Penguji



Dr. Florentina Kurniasari T., S.Sos., M.B.A
(0314047401)

Pembimbing



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

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M
(0323047801)

iv

**HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH MAHASISWA**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Vannes Fergi Ananda Dakhi
NIM : 00000043570
Program Studi : Manajemen
Jenjang : S1
Judul Karya Ilmiah : Pengaruh *Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Perceived Security, Perceived Trust* dan *Social Influence* terhadap *Behavioral Intention* GoPay sebagai *E-Wallet* di Kabupaten Tangerang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya bersedia:

Memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya di repositori Knowledge Center, sehingga dapat diakses oleh Civitas Akademika/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial dan saya juga tidak akan mencabut kembali izin yang telah saya berikan dengan alasan apapun.

Saya tidak bersedia, dikarenakan:

Dalam proses pengajuan untuk diterbitkan ke jurnal/konferensi nasional/internasional (dibuktikan dengan *letter of acceptance*)**

Tangerang, 13 Mei 2024



Vannes Fergi Ananda Dakhi

** 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 selesainya penulisan Skripsi ini dengan judul: “Pengaruh *Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Perceived Security, Perceived Trust* dan *Social Influence* terhadap *Behavioral Intention* GoPay sebagai *E-Wallet* di Kabupaten Tangerang (2024)” dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Jurusan Manajemen pada Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara. 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 serta penguji dalam sidang saya.
3. Purnamaningsih, S.E., M.S.M, selaku Ketua Program Studi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Nosica Rizkalla, S.E., M.Sc., sebagai Pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
5. Bapak Dr. Wanda Gema Prasadio Akbar Hidayat, S.M.B., M.M sebagai ketua sidang.
6. Keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Teman-teman saya Christoper, David, Dustin, Rafel, Rafael, Carlos, Vincent, dan teman-teman lainnya yang telah memberikan dukungan serta bantuan dalam penyelesaian skripsi ini serta terlibat dan menjadi responden pada penelitian saya kali ini.

Semoga karya ilmiah ini dapat memberi bantuan pada peneliti lainnya serta dapat menjadi acuan untuk penelitian lainnya.

Tangerang, 12 Mei 2024



Vannes Fergi Ananda Dakhi

Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Perceived Security, Perceived Trust dan Social Influence terhadap Behavioral Intention GoPay sebagai E-Wallet

Vannes Fergi Ananda Dakhi

ABSTRAK

Berkembangnya zaman di era digital menurut peraturan Bank Indonesia perkembangan teknologi dan sistem informasi terus melahirkan berbagai inovasi khususnya financial technology dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat, termasuk di bidang jasa sistem pembayaran, baik dari sisi instrumen, penyelenggara, mekanisme, maupun infrastruktur penyelenggaraan proses transaksi pembayaran, saat ini PT Mapan Global Reksa atau lebih dikenal dengan Dompot digital GoPay yang merupakan platform pembayaran digital digunakan oleh berbagai aplikasi, gerai-gerai online dan konvensional dimanapun. Untuk mengetahui pengaruh perceived usefulness, perceived ease of use, perceived security, perceived risk serta social influence terhadap behavioral intention pada pengguna Dompot Digital GoPay di Indonesia adalah tujuan dari penelitian ini. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif, skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert. Populasi penelitian ini adalah pengguna aplikasi GoPay di Indonesia menggunakan teknik sampling non probability. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Structural Equation Modeling (SEM). Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 29. Hasil dari penelitian ini menjurus pada tanggapan responden mengenai variabel perceived usefulness dan perceived ease of use masuk dalam kategori Baik, variabel social influence, perceived security serta perceived trust masuk dalam kategori Cukup Baik, serta hasil dari analisis SPSS adalah perceived security, perceived trust dan social influence memiliki pengaruh signifikan terhadap behavioral intention.

Kata kunci: Behavioral intention, Social Influence, Perceived Trust, Perceived security

Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Perceived Security, Perceived Trust dan Social Influence terhadap Behavioral Intention GoPay sebagai E-Wallet

Vannes Fergi Ananda Dakhi

ABSTRACT (English)

The developments in the digital era, according to Bank Indonesia regulations, developments in technology and information systems continue to give rise to various innovations, especially financial technology, in order to meet the needs of society, including in the field of payment system services, both in terms of instruments, organizers, mechanisms and infrastructure for carrying out payment transaction processes, Currently PT Mapan Global Reksa or better known as the GoPay digital wallet, which is a digital payment platform used by various applications, online and conventional outlets everywhere. To determine the influence of perceived usefulness, perceived ease of use, perceived security, perceived risk and social influence on behavioral intention among GoPay Digital Wallet users in Indonesia is the aim of this research. The method used in this research is a quantitative method with the type of research used is descriptive, the measurement scale used is a Likert scale. The population of this research is GoPay application users in Indonesia using non-probability sampling techniques. The data analysis method used in this research is Structural Equation Modeling (SEM). Data processing was carried out using SPSS version 29. The results of this research lead to respondents' responses regarding the variables perceived usefulness and perceived ease of use being in the Good category, the variables social influence, perceived security and perceived trust being in the Fairly Good category, as well as the results of the analysis SPSS is that perceived security, perceived trust and social influence have a significant influence on behavioral intention.

Keywords: Behavioral intention, Social Influence, Perceived Trust, Perceived security

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	2
HALAMAN PERSETUJUAN	3
HALAMAN PENGESAHAN	4
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA	5
KATA PENGANTAR	6
ABSTRAK	7
<i>ABSTRACT (English)</i>	8
DAFTAR ISI	9
DAFTAR TABEL	11
DAFTAR GAMBAR	12
DAFTAR LAMPIRAN	13
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Batasan Penelitian	10
1.6 Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	11
2.2 Model Penelitian	17
2.3 Hipotesis	18
2.4 Penelitian Terdahulu	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	22
3.1.1 Gopay	22
3.2 Pendekatan Penelitian	23
3.3 Desain Penelitian	24

3.3.2 Data Penelitian	26
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	27
3.4.1 Populasi	28
3.4.2 Sampel	29
3.5 Teknik Pengumpulan Data	29
3.6 Operasionalisasi Variabel	31
3.7 Teknik Analisis Data	35
3.7.1 Uji Validitas	35
3.7.2 Uji Reliabilitas	36
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Karakteristik Responden	40
4.2 Deskripsi Hasil Profil Responden	40
4.3 Analisis Deskriptif	45
4.4 Uji Instrumen	58
4.5 Uji Asumsi Klasik	67
4.7 Uji Hipotesis	71
4.8 Interpretasi Hasil	76
4.9 Implikasi Manajerial	79
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	83
5.1 Simpulan	83
5.2 Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	91

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3. 1 Tabel Operasional	32
Tabel 4. 1 Tabel Kriteria Interval Kelas	46
Tabel 4. 2 Tabel Penelitian Responden terhadap Perceived Usefulness	47
Tabel 4. 3 Penelitian Responden terhadap Perceived Ease Of Use	49
Tabel 4. 4 Penelitian Responden terhadap Perceived Security	51
Tabel 4. 5 Penelitian Responden terhadap Perceived Trust	53
Tabel 4. 6 Penelitian Responden terhadap Social Influence	55
Tabel 4. 7 Penelitian Responden terhadap Behavioral Intention	57
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Pre-Test	61
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Main-Test	63
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Main-Test	65
Tabel 4. 11 Unstandarized Residual	68
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinieritas	68
Tabel 4. 13 Uji Heteroskedastisitas (Park)	70
Tabel 4. 14 Uji Koefisien Determinasi Model	71
Tabel 4. 15 Uji Signifikansi Simultan	71
Tabel 4. 16 Uji Signifikansi Parameter Individual	72
Tabel 4. 17 Uji Regresi Linier Berganda	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi Di Indonesia	2
Gambar 1. 2 Penggunaan Internet di Indonesia	3
Gambar 1. 3 Merek Dompot Digital di Indonesia	4
Gambar 1. 4 Budaya Cashless di Indonesia pada tahun 2023	4
Gambar 1. 5 Logo GoPay	6
Gambar 1. 6 Bentuk dari GoPay Coins	7
Gambar 1. 7 Data Statistik pengguna setia E-wallet di Indonesia	7
Gambar 2. 1 Diagram model TAM pertama	12
Gambar 2. 2 Model TAM modifikasi yang digunakan dalam penelitian	18
Gambar 3. 1 Interface GoPay	23
Gambar 3. 2 Klasifikasi Research Design	25
Gambar 4. 1 Profil Responden Berdasarkan Gender	40
Gambar 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Usia	41
Gambar 4. 3 Profiling Responden Berdasarkan Profesi	41
Gambar 4. 4 Profiling Responden Berdasarkan Budget Pengeluaran perBulan	42
Gambar 4. 5 Profiling Responden Berdasarkan Domisili	43
Gambar 4. 6 Profiling Responden Berdasarkan Pengetahuan Akan Eksistensi GoPay	43
Gambar 4. 7 Profiling Responden Berdasarkan Pernah Menggunakan Aplikasi GoPay	44
Gambar 4. 8 Profiling Responden Berdasarkan Penggunaan Aplikasi GoPay	44
Gambar 4. 9 Profiling Responden Berdasarkan Kurun Waktu Penggunaan GoPay	45
Gambar 4. 10 Histogram & P-Plot	67
Gambar 4. 11 Scatterplot	69
Gambar 4. 12 Campaign GoPay yang berupa Ajakan	81
Gambar 4. 13 Campaign Shopee yang menghadirkan banyak diskon atau promo	82

DAFTAR LAMPIRAN	
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	91
HASIL UJI PRE-TEST	103
Hasil Uji Main Test	108
Kuisiner	118
Data Responden	128
Lembar Turnitin	130
FORMULIR KONSULTASI SKRIPSI PRODI MANAJEMEN	144



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA