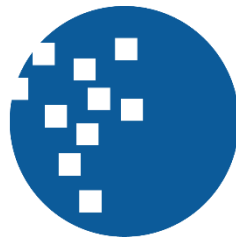


**PENGARUH *PERCEIVED RISK, TRUST, PERCEIVED
USEFULNESS, DAN EASE OF USE* TERHADAP *E-PAYMENT
ADOPTION* APLIKASI DANA**



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

SKRIPSI

Elaine Dionisia

00000047736

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2023**

PENGARUH *PERCEIVED RISK, TRUST, PERCEIVED USEFULNESS*, DAN *EASE OF USE* TERHADAP *E-PAYMENT ADOPTION* APLIKASI DANA



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen

Elaine Dionisia

00000047736

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2023

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Elaine Dionisia

Nomor Induk Mahasiswa : 00000047736

Program studi : Manajemen

Skripsi dengan judul:

**“PENGARUH *PERCEIVED RISK*, *TRUST*, *PERCEIVED USEFULNESS*,
DAN *EASE OF USE* TERHADAP *E-PAYMENT ADOPTION* APLIKASI
DANA”**

merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk Tugas Akhir yang telah saya tempuh.

Tangerang, 21 Desember 2023



Elaine Dionisia

U M M N
U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

**PENGARUH *PERCEIVED RISK, TRUST, PERCEIVED USEFULNESS,*
DAN *EASE OF USE* TERHADAP *E-PAYMENT ADOPTION* APLIKASI
DANA**

Oleh

Nama : Elaine Dionisia
NIM : 00000047736
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada
Sidang Ujian Skripsi Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 4 Desember 2023

Pembimbing


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

Ketua Program Studi Manajemen


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

iii

Pengaruh Perceived Risk, Trust, Perceived Usefulness, dan Ease of Use Terhadap E-payment Adoption Aplikasi DANA, Elaine Dionisia, Universitas Multimedia Nusantara

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

**PENGARUH *PERCEIVED RISK, TRUST, PERCEIVED USEFULNESS,*
DAN *EASE OF USE* TERHADAP *E-PAYMENT ADOPTION* APLIKASI
DANA**

Oleh

Nama : Elaine Dionisia
NIM : 00000047736
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Kamis, 21 Desember 2023

Pukul 13.00 s.d 15.00 dan dinyatakan

LULUS

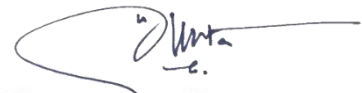
Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



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

Penguji



Dr. Yosef Budi Susanto, M.M.
NIDN. 0301056103

Pembimbing



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

Ketua Program Studi Manajemen



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

iv

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas academica Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Elaine Dionisia

NIM : 00000047736

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul.

“PENGARUH *PERCEIVED RISK, TRUST, PERCEIVED USEFULNESS, DAN EASE OF USE* TERHADAP *E-PAYMENT ADOPTION* APLIKASI DANA”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalihmediakan/mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 4 Desember 2023

Yang menyatakan,



Elaine Dionisia

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas selesainya penulisan Skripsi dengan judul:

“PENGARUH *PERCEIVED RISK, TRUST, PERCEIVED USEFULNESS, DAN EASE OF USE* TERHADAP *E-PAYMENT ADOPTION* APLIKASI DANA”

dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar S1 Jurusan Manajemen pada Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tugas akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tugas akhir Skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ninok Leksono, M.A., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Ibu Dr. Florentina Kurniasari T. S.SoS., M.B.A., selaku Dekan Fakultas Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O., selaku Ketua Program Studi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Ibu Nosica Rizkalla, S.E., M.Sc., sebagai Pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
5. Bapak/ibu dosen selaku Ketua Sidang dan bapak/ibu dosen selaku penguji yang telah memberikan arahan dan masukan saat sidang.
6. Keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Para responden terhormat yang bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner penelitian ini.
8. Nadya Bevis, selaku teman sejak hari pertama kuliah yang telah banyak membantu, memotivasi, dan memberi masukan yang sangat banyak selama penulisan Skripsi.

9. Marcel Danuarta Vincencius, sebagai motivator dan memberi dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan Skripsi.
10. Seluruh teman-teman penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan Skripsi.

Penulis sekali lagi mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang penulis sebutkan maupun tidak tersebutkan. Penulis juga menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis memohon kritik dan saran yang dapat dijadikan perbaikan untuk kedepannya. Penulis mengucapkan terima kasih juga kepada pembaca yang sudah menyempatkan waktu untuk membaca Skripsi yang dibuat penulis. Semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat baik untuk sumber informasi maupun sumber inspirasi bagi para pembaca.

Tangerang, 4 Desember 2023



Elaine Dionisia

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

PENGARUH *PERCEIVED RISK, TRUST, PERCEIVED USEFULNESS, DAN EASE OF USE* TERHADAP *E-PAYMENT ADOPTION* APLIKASI DANA

Elaine Dionisia

ABSTRAK

Dompot digital yang sedang marak salah satunya adalah DANA. Selain DANA, terdapat juga beberapa dompet digital lainnya seperti Gopay, OVO, LinkAja, dan Shopeepay. DANA menjadi dompet digital ke-3 yang paling banyak digunakan dan mendapatkan persepsi rendah pada promosi yang ada. Hal ini dikarenakan permasalahan yang selalu menjadi keluhan oleh pengguna DANA. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *perceived risk, trust, perceived usefulness, dan ease of use* terhadap *e-payment adoption* aplikasi DANA. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dan menggunakan teknik sampling Non-Probability dengan menggunakan data yang terkumpul sebanyak 106 responden Generasi Z yang berusia 17-26 tahun yang selanjutnya diolah dengan SmartPLS versi 3.2.9. Hasil dari penelitian ini adalah *perceived risk* berpengaruh negatif terhadap *trust, perceived risk* berpengaruh negatif terhadap *ease of use, trust* berpengaruh positif terhadap *ease of use, perceived risk* berpengaruh negatif terhadap *perceived usefulness, trust* berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness, ease of use* berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness, perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap *e-payment adoption, ease of use* berpengaruh positif terhadap *e-payment adoption, perceived risk* berpengaruh negatif terhadap *e-payment adoption, dan trust* berpengaruh positif terhadap *e-payment adoption*. DANA dapat meningkatkan meningkatkan responsivitas terhadap penilaian maupun keluhan yang dihadapi sehingga dapat meningkatkan *e-payment adoption* aplikasi DANA.

Kata kunci: *E-payment, DANA, Gen Z, Perceived Risk*

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

***THE INFLUENCE OF PERCEIVED RISK, TRUST, PERCEIVED
USEFULNESS, AND EASE OF USE ON E-PAYMENT
ADOPTION OF DANA APPLICATIONS***

Elaine Dionisia

ABSTRACT (English)

One of the digital wallets that is currently popular is DANA. Apart from DANA, there are also several other digital wallets such as Gopay, OVO, LinkAja, and Shopeepay. DANA is the 3rd most widely used digital wallet and has a low perception of existing promotions. This is due to problems that DANA users always complain about. The aim of this research is to determine the influence of perceived risk, trust, perceived usefulness, and ease of use on e-payment adoption of the DANA application. The method used in this research is quantitative descriptive research and uses Non-Probability sampling techniques using data collected from 106 Generation Z respondents aged 17-26 years which was then processed with SmartPLS version 3.2.9. The results of this research are that perceived risk has a negative effect on trust, perceived risk has a negative effect on ease of use, trust has a positive effect on ease of use, perceived risk has a negative effect on perceived usefulness, trust has a positive effect on perceived usefulness, ease of use has a positive effect on perceived usefulness, perceived usefulness has a positive effect on e-payment adoption, ease of use has a positive effect on e-payment adoption, perceived risk has a negative effect on e-payment adoption, and trust has a positive effect on e-payment adoption. DANA can increase responsiveness to assessments and complaints faced so that it can increase e-payment adoption of the DANA application.

Keywords: *E-payment, DANA, Gen Z, Perceived Risk*

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT (English)</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian	13
1.3 Tujuan Penelitian	16
1.4 Manfaat Penelitian	16
1.5 Batasan Penelitian	17
1.6 Sistematika Penulisan	18
BAB II LANDASAN TEORI	20
2.1 Tinjauan Teori	20
2.1.1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	20
2.1.2 TAM2	20
2.1.3 <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)</i>	21
2.1.4 <i>Perceived Risk</i>	22
2.1.5 <i>Trust</i>	23
2.1.6 <i>Perceived Usefulness</i>	24
2.1.7 <i>Ease of Use</i>	26
2.1.8 <i>E-payment Adoption</i>	27
2.2 Model Penelitian	28
2.3 Hipotesis	29

2.3.1	Hubungan antara <i>Perceived Risk</i> dengan <i>Trust</i>	29
2.3.2	Hubungan antara <i>Perceived Risk</i> dengan <i>Ease of Use</i>	29
2.3.3	Hubungan antara <i>Trust</i> dengan <i>Ease of Use</i>	29
2.3.4	Hubungan <i>Perceived Risk</i> dengan <i>Perceived Usefulness</i>	30
2.3.5	Hubungan <i>Trust</i> dengan <i>Perceived Usefulness</i>	30
2.3.6	Hubungan <i>Ease of Use</i> dengan <i>Perceived Usefulness</i>	31
2.3.7	Hubungan <i>Perceived Usefulness</i> dengan <i>E-payment Adoption</i>	31
2.3.8	Hubungan <i>Ease of Use</i> dengan <i>E-payment Adoption</i>	31
2.3.9	Hubungan <i>Perceived Risk</i> dengan <i>E-payment Adoption</i>	32
2.3.10	Hubungan <i>Trust</i> dengan <i>E-payment Adoption</i>	32
2.4	Penelitian Terdahulu	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		37
3.1	Gambaran Umum Dompot Digital DANA.....	37
3.2	Desain Penelitian	39
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	43
3.3.1	Populasi.....	43
3.3.2	Sampel.....	43
3.4	Teknik Pengumpulan Responden.....	44
3.4.1	<i>Sampling Technique</i>	44
3.4.2	<i>Sample Size</i>	46
3.5	Operasionalisasi Variabel.....	47
3.6	Identifikasi Variabel Penelitian	51
3.6.1	Variabel Eksogen	51
3.6.2	Variabel Endogen	51
3.7	Teknik Analisis Data.....	52
3.7.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	52
3.7.2	Analisis Data Penelitian.....	53
3.8	Uji Hipotesis.....	57
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		58
4.1	Deskripsi Hasil Penelitian	58
4.2	Karakteristik Responden Main Test	58
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	58

4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Nominal Saldo saat Melakukan <i>Top-Up</i>	59
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Melakukan <i>Top-Up</i> dalam Satu Bulan Terakhir	60
4.3	Analisis Deskriptif	61
4.3.1	<i>Perceived Risk</i> (PER)	62
4.3.2	<i>Trust</i> (TRU)	65
4.3.3	<i>Perceived Usefulness</i> (PEU).....	67
4.3.4	<i>Ease of Use</i> (EOU).....	69
4.3.5	<i>E-payment Adoption</i> (EPA).....	70
4.4	Uji Instrumen <i>Pre-Test</i>	71
4.4.1	Uji Validitas <i>Pre-Test</i>	71
4.4.2	Uji Reliabilitas <i>Pre-Test</i>	74
4.5	Uji Instrumen <i>Main-Test</i>	75
4.5.1	Uji <i>Measurement Model</i>	75
4.5.2	Hasil Uji <i>Inner Model (Structural Model)</i>	79
4.6	Uji Hipotesis.....	81
4.7	Intepretasi Hasil Penelitian	84
4.7.1	Pengaruh <i>Perceived Risk</i> Terhadap <i>Trust</i>	84
4.7.2	Pengaruh <i>Perceived Risk</i> Terhadap <i>Ease of Use</i>	85
4.7.3	Pengaruh <i>Trust</i> Terhadap <i>Ease of Use</i>	85
4.7.4	Pengaruh <i>Perceived Risk</i> Terhadap <i>Perceived Usefulness</i>	86
4.7.5	Pengaruh <i>Trust</i> Terhadap <i>Perceived Usefulness</i>	86
4.7.6	Pengaruh <i>Ease of Use</i> Terhadap <i>Perceived Usefulness</i>	87
4.7.7	Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> Terhadap <i>E-payment Adoption</i>	88
4.7.8	Pengaruh <i>Ease of Use</i> Terhadap <i>E-payment Adoption</i>	88
4.7.9	Pengaruh <i>Perceived Risk</i> Terhadap <i>E-payment Adoption</i>	89
4.7.10	Pengaruh <i>Trust</i> Terhadap <i>E-payment Adoption</i>	89
4.8	Implikasi Manajerial	90
4.8.1	Upaya Dalam Memperkuat Efek <i>Perceived Risk</i> Terhadap <i>Trust</i> ..	90
4.8.2	Upaya Dalam Memperkuat Efek <i>Perceived Risk</i> Terhadap <i>Ease of Use</i>	90

4.8.3 Upaya Dalam Memperkuat Efek <i>Trust</i> Terhadap <i>Ease of Use</i>	91
4.8.4 Upaya Dalam Memperkuat Efek <i>Perceived Risk</i> Terhadap <i>Perceived Usefulness</i>	92
4.8.5 Upaya Dalam Memperkuat Efek <i>Trust</i> Terhadap <i>Perceived Usefulness</i>	92
4.8.6 Upaya Dalam Memperkuat Efek <i>Ease of Use</i> Terhadap <i>Perceived Usefulness</i>	92
4.8.7 Upaya Dalam Memperkuat Efek <i>Perceived Usefulness</i> Terhadap <i>E-payment Adoption</i>	93
4.8.8 Upaya Dalam Memperkuat Efek <i>Ease of Use</i> Terhadap <i>E-payment Adoption</i>	94
4.8.9 Upaya Dalam Memperkuat Efek <i>Perceived Risk</i> Terhadap <i>E-payment Adoption</i>	94
4.8.10 Upaya Dalam Memperkuat Efek <i>Trust</i> Terhadap <i>E-payment Adoption</i>	94
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	96
5.1 Simpulan.....	96
5.2 Saran.....	99
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan	99
5.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya.....	100
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN	112



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3. 1 Tabel Operasionalisasi Variabel	47
Tabel 3.2 Syarat-syarat Uji Validitas Pre-Test	53
Tabel 4.1 Kategori Skala Interval Deskriptif	62
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Perceived Risk (PER)	62
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Trust (TRU)	65
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Perceived Usefulness (PEU)	67
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Ease of Use (EOU)	69
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel E-payment Adoption.....	70
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Pre-Test	72
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Pre-Test	74
Tabel 4.9 Uji Convergent Validity Main-Test	76
Tabel 4.10 Hasil Uji Discriminant Validity Main-Test	78
Tabel 4.11 Hasil Uji Fornell-Lacker Criterion Main-Test	79
Tabel 4.12 Hasil Uji Bootstrapping Main Test	79



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Demographic Profiling E-Wallet	4
Gambar 1.2 Persepsi E-Wallet	5
Gambar 1.3 Presentase Pengguna E-Wallet.....	6
Gambar 1.4 Alasan Menggunakan E-Wallet dari Pengguna	8
Gambar 1.5 Bukti dari Pengguna DANA yang Kehilangan Saldo	9
Gambar 1.6 Penulisan Aplikasi DANA di App Store.....	11
Gambar 1.7 Penilaian Aplikasi DANA di Play Store	12
Gambar 1.8 Penilaian Aplikasi OVO di App Store	12
Gambar 1.9 Penilaian Aplikasi OVO di Play Store	13
Gambar 2.1 Technology Acceptance Model (TAM)	20
Gambar 2. 2 Model Penelitian	28
Gambar 3.1 Logo DANA	37
Gambar 3.2 Fitur-fitur Layanan Aplikasi DANA	39
Gambar 3.3 Klasifikasi Desain Penerlitan	40
Gambar 3.4 Variabel Eksogen	51
Gambar 3.5 Variabel Endogen	51
Gambar 3.6 Tahapan Metode Structural Equation Model (SEM)	55
Gambar 4.1 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	59
Gambar 4.2 Profil Responden Berdasarkan Nominal Top-Up Saldo	60
Gambar 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Berapa Kali Melakukan Top-Up dalam Satu Bulan Terakhir.....	61
Gambar 4.4 Hasil Uji Measurement Model	76
Gambar 4.5 Hasil Data Berdasarkan Hipotesis.....	84
Gambar 4.6 Contoh Infografis untuk Posting Sosial Media	91
Gambar 4.7 Story Board Help Center Berbentuk Video.....	93
Gambar 4.8 Contoh Tampilan Memasukan Security Code	95

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Turnitin	112
Lampiran B Receipt Turnitin	113
Lampiran C Kuisisioner Google Form	114
Lampiran D Formulir Konsultasi Bimbingan	122
Lampiran E Halaman Persetujuan	124
Lampiran F Jurnal Utama	125
Lampiran G Hasil Uji Data Pre-Test	126
Lampiran H Hasil Uji Data Main-Test	128

