

**PENGARUH *ADOPTION READINESS*, *PERCEIVED RISK* TERHADAP
BEHAVIORAL INTENTION DENGAN *PERSONAL INNOVATIVENESS*
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PENGGUNA *E-WALLET***



SKRIPSI

Shyerly Shaferya

00000073622

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2025**

**PENGARUH *ADOPTION READINESS*, *PERCEIVED RISK* TERHADAP
BEHAVIORAL INTENTION DENGAN PERSONAL INNOVATIVENESS
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PENGGUNA *E-WALLET***



Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen

Shyerly Shaferya

00000073622

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2025

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Shyerly Shaferya

Nomor Induk Mahasiswa : 00000073622

Program Studi : Manajemen

Skripsi dengan judul:

**Pengaruh Adoption Readiness, Perceived Risk Terhadap
Behavioral Intention Dengan Personal Innovativeness Sebagai
Variable Mediasi Pada Pengguna E-Wallet**

Merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari laporan karya tulis 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 maupun dalam penulisan laporan karya tulis ilmiah, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah yang telah saya tempuh.

Tangerang, 6 Januari 2026


(Shyerly Shaferya)

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

**PENGARUH *ADOPTION READINESS*, *PERCEIVED RISK* TERHADAP
BEHAVIORAL INTENTION DENGAN *PERSONAL INNOVATIVENESS*
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PENGGUNA *E-WALLET***

Oleh

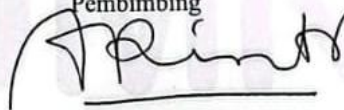
Nama : Shyerly Shaferya
Nomor Induk Mahasiswa : 00000073622
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada

Sidang Ujian Skripsi Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 06 Januari 2026

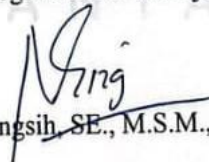
Pembimbing



Boby Arinto, S.E., M.M., C.D.M

0323057005

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, SE., M.S.M., C.B.O

0323047801

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Shyerly Shaferya

NIM : 00000073622

Program Studi : Manajemen

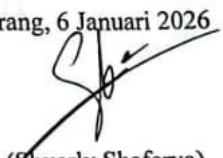
Jenjang : S1

Judul Karya Ilmiah : PENGARUH *ADOPTION READINESS*,
PERCEIVED RISK TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* DENGAN
PERSONAL INNOVATIVENESS SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA
PENGUNA *E-WALLET*

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa* (pilih salah satu):

- ☒ 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 bersedia mempublikasikan hasil karya ilmiah ini ke dalam repositori Knowledge Center, dikarenakan: dalam proses pengajuan publikasi ke jurnal/konferensi nasional/internasional (dibuktikan dengan *letter of acceptance*) **.
- ☐ Lainnya, pilih salah satu:
 - ☒ Hanya dapat diakses secara internal Universitas Multimedia Nusantara
 - ☐ Embargo publikasi karya ilmiah dalam kurun waktu 3 tahun.

Tangerang, 6 Januari 2026


(Shyerly Shaferya)

* Centang salah satu tanpa menghapus opsi yang tidak dipilih

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

HALAMAN PERNYATAAN PENGGUNAAN BANTUAN KECERDASAN ARTIFISIAL (AI)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Shyerly Shaferya
NIM : 00000073622
Program Studi : Manajemen
Judul Laporan : Bisnis

Dengan ini saya menyatakan secara jujur menggunakan bantuan Kecerdasan Artifisial (AI) dalam pengerjaan ~~Tugas/Laporan/Project~~ Tugas Akhir* (pilih salah satu) sebagai berikut (beri tanda centang yang sesuai):

- ☒ Menggunakan AI sebagaimana diizinkan untuk membantu dalam menghasilkan ide-ide utama saja
- ☐ Menggunakan AI sebagaimana diizinkan untuk membantu menghasilkan teks pertama saja
- ☐ Menggunakan AI untuk menyempurnakan sintaksis dan tata bahasa untuk pengumpulan tugas
- ☐ Karena tidak diizinkan: Tidak menggunakan bantuan AI dengan cara apa pun dalam pembuatan tugas

Saya juga menyatakan bahwa:

- (1) Menyerahkan secara lengkap dan jujur penggunaan perangkat AI yang diperlukan dalam tugas melalui Formulir Penggunaan Perangkat Kecerdasan Artifisial (AI)
- (2) Mengakui telah menggunakan bantuan AI dalam tugas saya baik dalam bentuk kata, paraphrase, penyertaan ide atau fakta penting yang disarankan oleh AI dan saya telah menyantumkan dalam sitasi serta referensi
- (3) Terlepas dari pernyataan di atas, tugas ini sepenuhnya merupakan karya saya sendiri

Tangerang, 6 Januari 2026

(Shyerly Shaferya)

HALAMAN PENGESAHAN

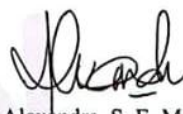
PENGARUH *ADOPTION READINESS*, *PERCEIVED RISK* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* DENGAN *PERSONAL INNOVATIVENESS* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PENGGUNA *E-WALLET*

Oleh
Nama : Shyerly Shaferya
NIM : 00000073622
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Selasa, 6 Januari 2026
Pukul 09.30 s.d 11.00 dan dinyatakan
LULUS
Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang

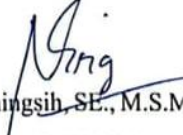
Nurina Putri P., S.E., M.M.
0325129001

Penguji

Yoanita Alexandra, S .E. M. Par.
0313089201

Pembimbing


Boby Arinto, S.E., M.M., C.D.M
0323057005

Ketua Program Studi Manajemen


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

**Pengaruh *Adoption Readiness*, *Perceived Risk* Terhadap
Behavioral Intention Dengan *Personal Innovativeness* Sebagai
Variable Mediasi Pada Pengguna *E-Wallet***

(Shyerly Shaferya)

ABSTRAK

Penggunaan layanan dompet digital di Indonesia mengalami pertumbuhan yang sangat cepat, terutama di kalangan Generasi Z yang dikenal memiliki tingkat adaptasi tinggi terhadap perkembangan teknologi finansial digital. Meskipun tingkat adopsinya relatif tinggi, berbagai kekhawatiran terkait risiko transaksi dan keamanan sistem masih menjadi faktor yang berpotensi memengaruhi niat penggunaan layanan tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh *adoption readiness*, *personal innovativeness*, dan *perceived risk* terhadap *behavioral intention* dalam penggunaan dompet digital pada Generasi Z di Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 259 responden berusia 17–28 tahun. Data dianalisis menggunakan metode *Partial Least Squares–Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) melalui aplikasi SmartPLS versi 4. Hasil analisis menunjukkan bahwa *adoption readiness* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention*. Selain itu, *personal innovativeness* terbukti berpengaruh positif terhadap *adoption readiness* dan *behavioral intention*. Sebaliknya, *perceived risk* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *behavioral intention*, yang menunjukkan bahwa semakin tinggi risiko yang dirasakan, semakin rendah niat individu untuk menggunakan dompet digital. Temuan penelitian ini menegaskan pentingnya upaya peningkatan kesiapan adopsi pengguna, penguatan karakter inovatif, serta pengelolaan risiko dan aspek keamanan layanan guna mendorong keberlanjutan penggunaan dompet digital di kalangan Generasi Z.

Kata kunci: *Dompot Digital, Adoption Readiness, Personal Innovativeness, Perceived Risk, Behavioral Intention, Generasi Z*

The Effect of Adoption Readiness, Perceived Risk on Behavioral Intention with Personal Innovativeness as a Mediating Variable among E-Wallet Users

(Shyerly Shaferya)

ABSTRACT

The use of digital wallet services in Indonesia has grown rapidly, particularly among Generation Z, who are known for their high level of adaptability to digital financial technologies. Despite the relatively high adoption rate, concerns related to transaction risks and system security remain factors that may influence users' intention to continue using these services. Therefore, this study aims to examine the effects of adoption readiness, personal innovativeness, and perceived risk on the behavioral intention to use digital wallets among Generation Z in Indonesia. This research employs a quantitative approach using a survey method involving 259 respondents aged 17–28 years. The data were analyzed using Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with SmartPLS version 4. The results indicate that adoption readiness has a positive and significant effect on behavioral intention. In addition, personal innovativeness positively influences both adoption readiness and behavioral intention. Conversely, perceived risk has a negative and significant effect on behavioral intention, indicating that higher perceived risk reduces individuals' intention to use digital wallet services. These findings highlight the importance of enhancing users' adoption readiness, strengthening innovative characteristics, and effectively managing risk and security aspects to encourage the sustainable use of digital wallets among Generation Z.

Keywords: *Digital Wallet, Adoption Readiness, Personal Innovativeness, Perceived Risk, Behavioral Intention, Generation Z*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas selesainya penulisan skripsi ini dengan judul “**Pengaruh *Adoption Readiness, Perceived Risk Terhadap Behavioral Intention Dengan Personal Innovativeness Sebagai Variable Mediasi Pada Pengguna E-Wallet***”. dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen (S.M.) Jurusan Manajemen Pada Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

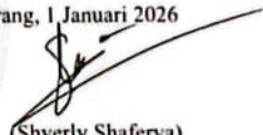
1. Ir. Andrey Andoko, M.Sc. Ph.D., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Dr. Prio Utomo, S.T., M.P.C., selaku Dekan Fakultas Bisnis, Universitas Multimedia Nusantara.
3. Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O., selaku Ketua Program Studi Manajemen, Universitas Multimedia Nusantara.
4. Bapak Bobby Arinto, S.E., M.M., C.D.M, selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi sehingga terselesainya tugas akhir ini.
5. Kepada kedua orang tua saya yang tercinta, Ayah dan Ibu serta kepada adik dan nenek, saya mengucapkan terima kasih yang tak terhingga atas segala pengorbanan, dukungan moral dan material, serta doa yang tiada henti. Kasih sayang, kesabaran, dan kepercayaan yang telah diberikan menjadi motivasi terbesar bagi saya untuk terus berjuang menyelesaikan penelitian ini.
6. Secara khusus, saya ingin mengucapkan terima kasih yang mendalam kepada Yokan, yang telah menjadi teman istimewa selama perjalanan panjang penyelesaian skripsi ini. Terima kasih atas setiap waktu yang telah diluangkan untuk menemani, mendengarkan keluh kesah, memberikan semangat di saat saya hampir menyerah, serta membantu dalam berbagai hal yang mungkin

tampak kecil namun sangat berarti. Tanpa dukungan dan perhatianmu, perjalanan yang di lalui akan terasa jauh lebih berat.

7. Kepada teman-teman seperjuangan saya Aura Hapsari, Putri Amanda, Oktavia Anggraini, Andita dan teman teman yang lainnya, terima kasih atas semangat, dukungan, dan kebersamaan yang luar biasa selama proses penelitian ini. Diskusi, bantuan, serta tawa canda kalian menjadi penyemangat di setiap tantangan yang saya hadapi. Tanpa kalian, perjalanan ini tidak akan semenyenangkan dan seberkesan ini.

Semoga laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat menjadi sumber ilmu pengetahuan baru bagi pembaca

Tangerang, 1 Januari 2026


(Shyerly Shaferya)



DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
HALAMAN PERNYATAAN PENGGUNAAN BANTUAN KECERDASAN ARTIFISIAL (AI)	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Masalah Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
1.5 Batasan Penelitian	14
1.6 Sistematika Penulisan Skripsi	15
BAB II.....	17
TINJAUAN TEORI	17
2.1 Tinjauan Teori.....	17
2.1.1 TAM.....	17
2.1.2 UTAUT	19
2.1.3 <i>Adoption readiness</i> (Kesiapan Adopsi).....	21
2.1.4 <i>Personal innovativeness</i> (Inovasi Personal)	28
2.1.5 <i>Perceived risk</i> (Persepsi Risiko)	30
2.1.6 <i>Behavioral intention</i> (Niat Perilaku).....	38
2.2 Model Penelitian.....	40

2.3 Hipotesis Penelitian.....	42
2.4 Penulis Terdahulu	43
BAB III	75
METODOLOGI PENELITIAN.....	75
3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	75
3.2 Research Design	75
3.2.1 Exploratory Research Design	76
3.2.2 Conclusive Research Design	77
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	79
3.3.1 Populasi.....	79
3.3.2 Sampel	82
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	86
3.4.1 Periode Penelitian	86
3.4.2 Proses Penelitian.....	87
3.5 Identifikasi Variabel Penelitian.....	89
3.5.1 Variabel Independen (<i>Eksogen</i>)	89
3.5.2 Variabel Dependen (<i>Endogen</i>).....	89
3.6 Operasionalisasi Variabel	90
3.7 Teknik Analisis Data.....	98
3.7.1 Uji Pre-test	98
3.7.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	98
3.7.3 Analisis Data Penelitian.....	100
3.7.4 Tahapan Prosedur PLS-SEM	101
3.7.5 Identifikasi Variabel Penelitian.....	104
3.8 Pengujian Hubungan Struktural (<i>Testing Structural Relationship</i>).....	106
BAB IV	107
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	107
4.1 Deskripsi Hasil Penelitian	107
4.2 Karakteristik Responden	107
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Layanan Domp Digital	107
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	108

4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	109
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	110
4.3 Analisis Deskriptif udah	110
4.3.1 Perceived usefulness	112
4.3.2 Perceived Ease of Use	113
4.3.3 Social Influence	115
4.3.4 Facilitating Conditions.....	117
4.3.5 Security Risk.....	119
4.3.6 Privacy Risk.....	121
4.3.7 Monetary Risk	123
4.3.8 Personal Innovativeness.....	124
4.3.9 Behavioral Intention	126
4.4 Uji Instrumen Pre-Test	128
4.4.1 Uji Outer Model.....	128
4.5 Uji Validitas	131
4.6 Uji Reliabilitas.....	137
4.7 Uji Hipotesis.....	139
4.8 Pembahasan	145
4.8.1 Pengaruh Adoption Readiness terhadap Behavioral Intention	145
4.8.2 Pengaruh Perceived Risk terhadap Behavioral Intention	146
4.8.3 Pengaruh Personal Innovativeness terhadap Behavioral Intention.....	146
4.8.4 Pengaruh Personal Innovativeness terhadap Adoption Readiness.....	147
4.9 Implikasi Manajerial.....	147
4.9.1 Upaya Meningkatkan Adoption Readiness untuk Mendorong Behavioral Intention	147
4.9.2 Upaya Meningkatkan Personal Innovativeness untuk Mendorong Behavioral Intention	149
4.9.3 Upaya Menurunkan Perceived Risk untuk Meningkatkan Behavioral Intention.....	150
4.9.4 Upaya Mengelola Personal Innovativeness untuk Meningkatkan Adoption Readiness	152
BAB V.....	154
SIMPULAN DAN SARAN	154

5.1 Simpulan.....	154
5.2 Saran.....	155
5.2.1 Saran untuk Perusahaan Dompok Digital Lainnya.....	155
5.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya	156
DAFTAR PUSTAKA	158
LAMPIRAN.....	167



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penulis Terdahulu	43
Tabel 3.1 Tabel Operasionalisasi Variabel.	90
Tabel 3.2 Uji Validitas PLS-SEM.	99
Tabel 3.3 Uji Reabilitas.....	100
Tabel 3.4 Evaluasi Model Struktural.....	103
Tabel 4.1 Interval Kriteria Penelitian	111
Tabel 4.2 Perceived Usefulness.....	112
Tabel 4.3 Perceived Ease of Use	113
Tabel 4.4 Social Influence.....	115
Tabel 4.5 Facilitating Conditions	117
Tabel 4. 6 Security Risk	119
Tabel 4.7 Privacy Risk	121
Tabel 4.8 Monetary Risk.....	123
Tabel 4.9 Personal Innovativeness	124
Tabel 4.10 Behavioral Intention.....	126
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Pre-Test	129
Tabel 4.12 Uji Convergent Validity.....	131
Tabel 4.13 Cross Loading	133
Tabel 4.14 Fornell-Larcker Criterion	135
Tabel 4.15 Uji HTMT	136
Tabel 4.16 Uji Interval Consistency Reliability.....	137
Tabel 4.17 Uji Path Coefficient.....	140
Tabel 4.18 R-Square.....	141
Tabel 4. 19 Hasil Uji Bootstrapping.....	143

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tingkat Penetrasi Internet Indonesia Berdasarkan Gender, Generasi, Pendidikan, Daerah.	1
Gambar 1.2 Nilai transaksi digital dan GDP fintech di Indonesia.	2
Gambar 1.3 E-wallet sebagai metode pembayaran paling populer di Indonesia. ...	4
Gambar 1.4 Tingkat pengetahuan masyarakat terhadap fintech e-wallet.	5
Gambar 1.5 Tingkat pengetahuan masyarakat terhadap fintech e-wallet.	6
Gambar 1.6 Frekuensi penggunaan e-wallet di Indonesia.	7
Gambar 1.7 Frekuensi penggunaan e-wallet di Indonesia.	9
Gambar 2.1 Model Penelitian.	40
Gambar 3.1 Klasifikasi Desain Penerlitian.	76
Gambar 3.2 Klasifikasi Desain Penerlitian.	82
Gambar 3.3 Klasifikasi Desain Penerlitian.	101
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengguna Aktif Layanan Dompot Digital.	107
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.	108
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.	109
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.	110
Gambar 4.5 Uji Outer model.	128
Gambar 4.6 Uji Inner model.	139
Gambar 4.7 Cara memilih aplikasi e-wallet yang aman.	148
Gambar 4.8 Fitur pada blog OVO.	150
Gambar 4.9 DANA protection.	151
Gambar 4.10 Fitur Gopay.	153