

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN RISIKO YANG
DIRASAKAN TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN APLIKASI
PEMBAYARAN SELULER**

ARGO WIRANATA PRASETYA

1707617074



*Mencerdaskan &
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2021

***THE EFFECT OF TRUST AND PERCEIVED RISK ON
INTENTIONS TO USE MOBILE PAYMENT APPLICATIONS***

ARGO WIRANATA PRASETYA

1707617074



*Mencerdaskan &
Memartabatkan Bangsa*

***Thesis is Organized As One of The Requirements for Obtaining Bachelor of
Education at Faculty of Economics State University of Jakarta***

BUSINESS EDUCATION STUDY PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2021

ABSTRAK

ARGO WIRANATA PRASETYA, pengaruh kepercayaan dan risiko yang dirasakan terhadap niat menggunakan aplikasi pembayaran seluler pada generasi milenial di DKI Jakarta.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan pengetahuan yang terdapat untuk memperoleh data empiris dan fakta-fakta yang tepat, sah, valid, serta dapat dipercaya dan diandalkan tentang pengaruh kepercayaan dan risiko yang dirasakan terhadap niat menggunakan aplikasi pembayaran seluler pada generasi milenial di DKI Jakarta. Penelitian ini dilakukan selama enam bulan dari bulan Agustus 2020 sampai bulan Januari 2021. Metode penelitian yang peneliti gunakan adalah metode survei *online*. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data kuantitatif dengan analisis data menggunakan persamaan regresi linier berganda. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna *Gopay* yang merupakan generasi milenial di DKI Jakarta. Untuk pengolahan data, peneliti mengolah kuesioner dengan menggunakan *skala likert*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* sebanyak 200 orang.

Dalam uji koefisien determinasi variabel keseluruhan dapat diketahui bahwa nilai R^2 adalah 0,429. Hal ini menunjukkan bahwa 42,9% niat menggunakan dipengaruhi oleh kepercayaan dan risiko yang dirasakan sedangkan sisanya 57,1% dipengaruhi oleh pengaruh variabel lain di luar dari penelitian ini. Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah : (1) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kepercayaan terhadap niat menggunakan, (2) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara risiko yang dirasakan terhadap niat menggunakan, (3) Terdapat pengaruh positif dan signifikan kepercayaan dan risiko yang dirasakan terhadap niat menggunakan.

Kata Kunci: Kepercayaan, Risiko Yang Dirasakan, Niat Menggunakan.

ABSTRACT

ARGO WIRANATA PRASETYA, *the influence of trust and perceived risk on intentions to use mobile payment applications for millennials in DKI Jakarta.*

The purpose of this study is to obtain the available knowledge to obtain empirical data and facts that are correct, valid, reliable and reliable about the effect of trust and perceived risk on the intention to use mobile payment applications in the millennial generation in DKI Jakarta. This research was conducted for six months from August 2020 to January 2021. The research method that researchers used was the online survey method. The data used in this research is quantitative data with data analysis using multiple linear regression. The population used in this study is Gopay users who are the millennial generation in DKI Jakarta. For data processing, the researcher processed the questionnaire using a Likert scale. The sampling technique used was purposive sampling of 200 people.

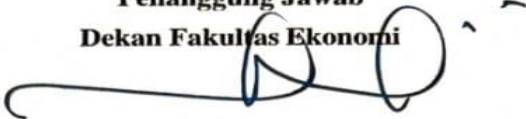
In the test for the coefficient of determination of the total variable, it can be seen that the Rsquare value is 0.429. This shows that 42.9% intention to use is influenced by trust and perceived risk, while the remaining 57.1% is influenced by the influence of other variables outside of this study. The results obtained from this study are: (1) There is a positive and significant influence between trust in intention to use, (2) There is a positive and significant influence between perceived risk on intention to use, (3) There is a positive and significant influence on trust and perceived risk confidence in intention to use.

Keywords: *Trust, Perceived Risk, Intention to Use.*

LEMBAR PENGESAHAN

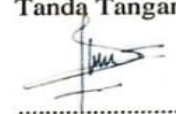
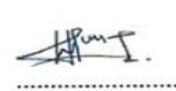
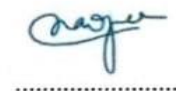


LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd
NIP. 197207152001121001



| No | Nama | Tanda Tangan | Tanggal |
|----|--|---|--------------------------|
| 1 | <u>Dr. Corry Yohana, M.M</u> NIP. 1959091181985032011 (Ketua Penguji) |  | 25 Januari 2021 |
| 2 | <u>Drs. Nurdin Hidayat, MM., M.Si</u> NIP. 196610302000121001 (Penguji Ahli) |  | 25 Januari 2021 |
| 3 | <u>Nadva Fadillah F. S.Pd., M.Pd</u> NIP. 199302202019032022 (Sekretaris) |  | 25 Januari 2021 |
| 4 | <u>Ryna Parlyna, M.B.A</u> NIP. 197701112008122003 (Pembimbing 1) |  | 21 Januari 2021 |
| 5 | <u>Terrylina Arvinta M. S.E., M.M</u> NIDN. 8854660018 (Pembimbing 2) |  | 25 Januari 2021 |

Nama : Argo Wiranata Prasetya
No. Registrasi : 1707617074
Program Studi : S1 Pendidikan Bisnis
Tanggal Lulus : 14 Januari 2021

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademi sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum di publikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademi berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta

Jakarta, Januari 2021

Yang Membuat Pernyataan



Argo Wiranata Prasetya

NIM. 1707617074

PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Argo Wiranata Prasetya.....
NIM : 1707617074.....
Fakultas/Prodi : Pendidikan Bisnis.....
Alamat email : argowiranataprasetya21@gmail.com.....

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Kepercayaan dan Risiko yang Dirasakan Terhadap Niat Menggunakan Aplikasi Pembayaran Seluler

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, Januari 2021

Penulis

(Argo Wiranata Prasetya)

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Jangan hanya menunggu, tapi ciptakan waktumu sendiri"

Bismillahirrahmanirrahim

“Dan memberinya rezeki dari arah yang tiada disangka-sangkanya. Dan barang siapa yang bertawakkal kepada Allah niscaya Allah akan mencukupkan keperluannya. Sesungguhnya Allah melaksanakan urusan yang dikehendakinya. Sesungguhnya Allah telah mengadakan ketentuan bagi tiap-tiap sesuatu” (QS. At-Talaq Ayat 3)

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan nikmat, hidayah dan karunia-Nya. Shalawat serta salam tercurahkan kepada junjungan nabi besar Muhammad SAW yang telah memberikan syafaat untuk seluruh umatnya. Skripsi ini saya persembahkan untuk keluarga tercinta terutama untuk Ibu, Ayah serta Kakak saya yang telah memberikan dukungan, semangat dan do'a sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Tidak lupa saya persembahkan untuk sahabat dan teman seperjuangan yang telah memberikan motivasi, masukan, dan semangat dan membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga peneliti diberikan kemudahan serta kelancaran dalam menyusun skripsi penelitian dengan judul “Pengaruh Kepercayaan dan Risiko yang Dirasakan terhadap Niat Menggunakan Aplikasi Pembayaran Seluler”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti mendapat dukungan serta bantuan dari berbagai pihak sehingga dapat menyelesaikannya dengan baik. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ryna Parlyna, MBA selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis dan dosen pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan bimbingan, arahan serta saran kepada peneliti dalam penulisan skripsi ini.
2. Terrylina Arvinta Monoarfa, S.E, MM. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, waktu, dukungan serta saran kepada peneliti dalam penulisan skripsi ini.
3. Dita Puruwita, S. Pd., M. Si. selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing dan mengarahkan selama perkuliahan
4. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah banyak memberikan ilmu serta pengalamannya selama perkuliahan.
6. Seluruh keluarga terutama kedua orang tua yang senantiasa memberikan doa dan dukungan yang tiada henti kepada saya selama dalam perkuliahan
7. Teman-teman seperjuangan Pendidikan Bisnis 2017, terutama Adam Mualim, Krisnaldi Arban Wijaya, Sindyh Septiamah, Indah Amelia Putri Setyowati, Widya Mutiara Sari, dan Heni Anggraeni yang selalu memberikan dukungan, semangat dan bantuan kepada peneliti selama penyusunan skripsi ini.

8. Seluruh mahasiswa Pendidikan Bisnis 2017 yang selalu memberikan canda dan tawa selama perkuliahan.
9. Seluruh responden yang telah meluangkan waktunya dalam mengisi kuesioner penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini. Peneliti mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan sumbangan yang positif, baik untuk peneliti maupun untuk pembaca.

Jakarta, Januari 2021

Argo Wiranata Prasetya

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----------|
| ABSTRAK..... | i |
| ABSTRACT..... | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS | iv |
| PERSETUJUAN PUBLIKASI | v |
| LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL..... | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Pertanyaan Peneliti | 10 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 10 |
| D. Kebaruan Penelitian..... | 11 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | 13 |
| A. Latar Belakang Teori..... | 13 |
| 1. Deskripsi Konseptual | 13 |
| 2. Hasil Penelitian Yang Relevan..... | 21 |
| B. Kerangka Teori dan Hipotesis | 33 |
| 1. Kerangka Teori..... | 33 |
| 2. Perumusan Hipotesis..... | 37 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 38 |
| A. Tempat dan Waktu Penelitian | 38 |
| 1. Tempat Penelitian..... | 38 |
| 2. Waktu Penelitian | 38 |
| B. Metode Penelitian..... | 38 |
| 1. Metode..... | 38 |
| 2. Konstelasi Hubungan Antar Variabel | 39 |
| C. Populasi dan Sampel..... | 39 |
| 1. Populasi | 39 |
| 2. Sampel..... | 40 |
| D. Teknik Pengumpulan Data | 40 |

| | |
|--|------------|
| 1. Niat Menggunakan (Variabel Y)..... | 40 |
| 2. Kepercayaan (Variabel X1)..... | 44 |
| 3. Risiko yang Dirasakan (Variabel X2) | 47 |
| E. Teknik Analisis Data | 52 |
| 1. Uji Persyaratan Analisis | 52 |
| 2. Persamaan Regresi Berganda..... | 52 |
| 3. Uji Hipotesis..... | 53 |
| 4. Analisis Korelasi Berganda..... | 54 |
| 5. Perhitungan Koefisien Determinasi..... | 54 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 55 |
| A. Deskripsi Data | 55 |
| 1. Profil Responden..... | 55 |
| 2. Profil Data..... | 58 |
| 3. Analisis Data..... | 71 |
| B. Pembahasan..... | 81 |
| BAB V PENUTUP..... | 84 |
| A. Kesimpulan..... | 84 |
| B. Implikasi..... | 84 |
| C. Saran..... | 85 |
| D. Keterbatasan Penelitian..... | 86 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 87 |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP..... | 141 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel I.1 Jumlah Transaksi dan Nilai Transaksi Uang Eletronik | 2 |
| Tabel I.2 Karakteristik Perbandingan Gopay dan OVO | 4 |
| Tabel II.1 Matriks Hasil Penelitian yang Relevan | 26 |
| Tabel II.2 Persamaan dan Perbandingan Jurnal | 28 |
| Tabel III.1 Kisi-kisi Instrumen Niat Menggunakan | 41 |
| Tabel III.2 Skala Penilaian Instrumen Niat Menggunakan | 42 |
| Tabel III.3 Kisi-kisi Instrumen Kepercayaan | 44 |
| Tabel III.4 Skala Penilaian Instrumen Kepercayaan | 45 |
| Tabel III.5 Kisi-kisi Instrumen Risiko yang Dirasakan | 48 |
| Tabel III.6 Skala Penilaian Instrumen Risiko yang Dirasakan | 50 |
| Tabel IV.1 Sebaran Wilayah Domisili Responden | 55 |
| Tabel IV.2 Sebaran Usia Responden..... | 56 |
| Tabel IV.3 Sebaran Jenis Kelamin Responden..... | 56 |
| Tabel IV.4 Sebaran Tingkat Pendidikan Terakhir Responden..... | 57 |
| Tabel IV.5 Sebaran Status Pekerjaan Responden | 57 |
| Tabel IV.6 Sebaran Status Pernikahan Responden..... | 58 |
| Tabel IV.7 Statistik Deskriptif Niat Menggunakan (Y) | 59 |
| Tabel IV.8 Tabel Distribusi Frekuensi Niat Menggunakan (Y)..... | 60 |
| Tabel IV.9 Rata-Rata Hitung Skor Indikator Niat Menggunakan (Y)..... | 62 |
| Tabel IV.10 Statistik Deskriptif Kepercayaan (X1)..... | 63 |
| Tabel IV.11 Tabel Distribusi Frekuensi Kepercayaan (X1)..... | 64 |
| Tabel IV.12 Rata-Rata Hitung Skor Indikator Kepercayaan (X1) | 66 |
| Tabel IV.13 Statistik Deskriptif Risiko Yang Dirasakan (X2)..... | 67 |
| Tabel IV.14 Tabel Distribusi Frekuensi Risiko Yang Dirasakan (X2)..... | 68 |
| Tabel IV.15 Rata-Rata Hitung Skor Indikator Risiko Yang Dirasakan (X2)..... | 70 |
| Tabel IV.16 Uji Normalitas Data | 71 |
| Tabel IV.17 Pengujian Linearitas Kepercayaan (X1)..... | 74 |
| Tabel IV.18 Pengujian Linearitas Risiko Yang Dirasakan (X2)..... | 75 |
| Tabel IV.19 Persamaan Regresi Linear Berganda | 76 |
| Tabel IV.20 Hasil Perhitungan Uji F | 77 |

| | |
|--|----|
| Tabel IV.21 Hasil Perhitungan Uji T | 78 |
| Tabel IV.22 Hasil Uji Analisis Korelasi Berganda..... | 79 |
| Tabel IV.23 Perhitungan Koefisien Determinasi (R^2) X1 terhadap Y..... | 80 |
| Tabel IV.24 Perhitungan Koefisien Determinasi (R^2) X2 terhadap Y..... | 80 |
| Tabel IV.25 Perhitungan Koefisien Determinasi (R^2) X1 dan X2 terhadap Y.... | 81 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar I. 1 Alasan Pengguna Menggunakan Gopay..... | 7 |
| Gambar I. 2 Kendala yang Dialami saat Menggunakan Gopay..... | 9 |
| Gambar IV.1 Grafik Histogram Niat Menggunakan (Y)..... | 61 |
| Gambar IV.2 Grafik Histogram Kepercayaan (X1) | 65 |
| Gambar IV.3 Grafik Histogram Risiko Yang Dirasakan (X2)..... | 69 |
| Gambar IV.4 Probability Plot (X1) dan (X2) terhadap (Y)..... | 72 |
| Gambar IV.5 Probability Plot (X1) terhadap (Y) | 73 |
| Gambar IV.6 Probability Plot (X2) terhadap (Y)..... | 73 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran 1 – Kartu Konsultasi Bimbingan Penulisan Skripsi..... | 92 |
| Lampiran 2 – Format Saran dan Perbaikan Penulisan Skripsi..... | 93 |
| Lampiran 3 – Survei Awal..... | 94 |
| Lampiran 4 – Survei Uji Coba..... | 97 |
| Lampiran 5 – Uji Validitas Data Instrument Niat Menggunakan (Y)..... | 103 |
| Lampiran 6 – Uji Reliabilitas Data Instrument Niat Menggunakan (Y)..... | 104 |
| Lampiran 7 – Uji Validitas Data Instrument Kepercayaan (X1)..... | 105 |
| Lampiran 8 – Uji Reliabilitas Data Instrument Kepercayaan (X1)..... | 106 |
| Lampiran 9 – Uji Validitas Data Instrument Risiko Yang Dirasakan (X2)..... | 107 |
| Lampiran 10 – Uji Reliabilitas Data Instrument Risiko Yang Dirasakan (X2)..... | 108 |
| Lampiran 11 – Survei Final..... | 109 |
| Lampiran 12 – Tabulasi Data Uji Final Niat Menggunakan (Y)..... | 115 |
| Lampiran 13 – Tabulasi Data Uji Final Kepercayaan (X1)..... | 120 |
| Lampiran 14 – Tabulasi Data Uji Final Risiko Yang Dirasakan (X2) | 125 |
| Lampiran 15 – Distribusi Frekuensi Variabel Niat Menggunakan (Y)..... | 130 |
| Lampiran 16 – Distribusi Frekuensi Variabel Kepercayaan (X1)..... | 131 |
| Lampiran 17 – Distribusi Frekuensi Variabel. Risiko Yang Dirasakan (X2)..... | 132 |
| Lampiran 18 – Uji Normalitas..... | 133 |
| Lampiran 19 – Uji Linearitas..... | 134 |
| Lampiran 20 – Perhitungan Persamaan Regresi Linear Berganda..... | 135 |
| Lampiran 21 – Perhitungan Uji F | 136 |
| Lampiran 22 – Perhitungan Uji T..... | 137 |
| Lampiran 23 – Perhitungan Koefisien Determinasi..... | 138 |
| Lampiran 24 – Tabel Uji F..... | 139 |
| Lampiran 25 – Tabel Uji T..... | 140 |