

***ANALISIS PERCEIVED EASE OF USE,
PERCEIVED SECURITY, PERCEIVED RISK PADA PENGGUNA
POTENSIAL PAYLATER DI KALANGAN GEN Z***

GITA SAFITRI

1705621058



Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Negeri Jakarta

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2025

***AN ANALYSIS OF PERCEIVED EASE OF USE,
PERCEIVED SECURITY, PERCEIVED RISK AMONG
POTENTIAL PAYLATER USERS WITHIN GEN Z***

GITA SAFITRI

1705621058



This thesis is written to fulfill one of the requirements to obtain a Bachelor's degree at the Faculty of Economics and Business, State University of Jakarta

***MANAGEMENT STUDY PROGRAM
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA***

2025

ABSTRAK

Gita Safitri. Analisis *Perceived Ease Of Use*, *Perceived Security*, *Perceived Risk* pada Pengguna Potensial PayLater di Kalangan Gen Z, 2025. Skripsi, Jakarta: Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Prof Dr. Usep Suhud, M.Si., Ph.D dan Meta Bara Berutu, S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *perceived ease of use*, *perceived security*, dan *perceived risk* terhadap *user trust* dan *intention to use* pada salah satu layanan *paylater* di kalangan Gen Z di Jakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik *purposive sampling* dan dianalisis melalui metode *Structural Equation Modeling* (SEM) menggunakan perangkat lunak AMOS. Data primer diperoleh melalui kuesioner daring berskala likert dengan sampel sejumlah 250 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh signifikan positif terhadap *user trust* maupun *intention to use*. Selanjutnya, *perceived security* berpengaruh signifikan positif terhadap *user trust*. Di sisi lain, *perceived security* memiliki pengaruh signifikan tetapi dengan arah negatif, tidak sesuai dengan hipotesis awal terhadap *intention to use*. Adapun, *perceived risk* juga terbukti memiliki pengaruh signifikan tetapi dengan arah positif, berlawanan dengan hipotesis awal terhadap *user trust*. Sementara itu, *perceived risk* tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap *intention to use*. Adapun, *user trust* juga menunjukkan adanya pengaruh signifikan positif terhadap *intention to use*.

Kata kunci: *perceived ease of use*, *perceived security*, *perceived risk*, *user trust*, *intention to use*, *paylater*.

ABSTRACT

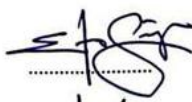
Gita Safitri. An Analysis of Perceived Ease Of Use, Perceived Security, Perceived Risk Among Potential PayLater Users Within Gen Z, 2025. Thesis, Jakarta: Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Universitas Negeri Jakarta. Advisory Team: Prof Dr. Usep Suhud, M.Si., Ph.D dan Meta Bara Berutu, S.E., M.M.

This study aims to analyse the influence of perceived ease of use, perceived security, and perceived risk on user trust and intention to use a paylater service among Generation Z in Jakarta. A quantitative approach was employed using purposive sampling, and the data were analysed through Structural Equation Modelling (SEM) with the AMOS software. Primary data were collected through an online Likert-scale questionnaire with a sample of 250 respondents. The research results show that perceived ease of use has a significant positive effect on both user trust and intention to use. Furthermore, perceived security has a significant positive effect on user trust. On the other hand, perceived security has a significant effect but with a negative direction, which is inconsistent with the initial hypothesis regarding intention to use. Meanwhile, perceived risk also proves to have a significant effect but with a positive direction, contrary to the initial hypothesis regarding user trust. However, perceived risk does not show a significant effect on intention to use. Additionally, user trust also demonstrates a significant positive effect on intention to use.

Keywords: *perceived ease of use, perceived security, perceived risk, user trust, intention to use, paylater.*

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Pemanggang Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M. NIP. 197206272006041001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. M. Edo Suryawan Siregar, SE., M.B.A NIP. 197201252002121002 (Ketua Penguji)		7/8/25
2	Dr. Ryna Parlyna, M.B.A. NIP. 197701112008122003 (Penguji 1)		1/8/25
3	Dr. Andrian Haro, S.Si., M.M., NIP. 198509242014041002 (Penguji 2)		1/8/25
4	Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D. NIP. 197002122008121001 (Pembimbing 1)		30/7/25
5	Meta Bara Berutu, S.E., M.M. NIP. 199409222022032012 (Pembimbing 2)		6/8/25
Nama : Gita Safitri No. Registrasi : 1705621058 Program Studi : S1 Manajemen Tanggal Lulus : 23 Juli 2025			

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

F072020

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, 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 di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 11 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan,



Gita Safitri

1705621058

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI

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 : Gita Safitri
NIM : 1705621058
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis/S1 Manajemen
Alamat email : gitassff@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 :

Analisis *Perceived Ease Of Use*, *Perceived Security*, *Perceived Risk* pada Pengguna Potensial *PayLater* di Kalangan Gen Z

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, 11 Agustus 2025
Penulis

Gita Safitri

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan Rahmat, hidayah, dan nikmat-Nya, sehingga peneliti dapat diberikan kemudahan, kekuatan, kelancaran dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta. Ucapan terima kasih peneliti sampaikan secara khusus kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Mohammad Rizan, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.
2. Bapak Dr. M. Edo Suryawan Siregar, S.E., M.B.A., selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.
3. Bapak Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing I Skripsi. Terima kasih untuk bimbingan, arahan serta masukan yang sangat berharga selama proses penulisan skripsi ini.
4. Ibu Meta Bara Berutu S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II Skripsi. Terima kasih telah membimbing, memberikan saran, dan masukan yang berarti dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta, khususnya seluruh Dosen pada Program Studi S1 Manajemen.
6. Ibu, Bapak, dan Adik peneliti, yang senantiasa menjadi *support system* terbaik sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan

kemudahan dan nikmat dari Allah SWT melalui doa-doa yang selalu dipanjatkan setiap waktu.

7. Nanda, Cici, Edith, Eka, Asa, Ihsan, Iqbal, dan Yosua, terima kasih atas dukungan, bantuan, juga kebersamaan yang telah dilalui selama masa perkuliahan serta dukungan dan doa terbaik tanpa henti untuk peneliti.
8. Alissa, yang telah membantu dan memberi saran yang membangun untuk peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, mulai dari bab I hingga bab V. Semoga kebaikan selalu menyertai perjalanannya.
9. Dian, Nadine, dan Lilis, sahabat peneliti yang tidak pernah lelah mendengarkan semua cerita perjalanan peneliti selama penulisan skripsi.
10. Seluruh responden dalam penelitian, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian ini.
11. Kepada diri saya sendiri, Gita Safitri, terima kasih karena selalu mau berusaha, belajar, menjadi lebih baik setiap harinya, juga telah memilih untuk terus maju dan tidak pernah menyerah. *I'm so proud of you, for your resilience, your courage, and your unwavering spirit. Keep going, keep dreaming, and keep turning your dreams into reality, just like you always have.*

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa mendatang.

Jakarta, 14 Juli 2025

Gita Safitri

NIM. 1705621058



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II	10
KAJIAN PUSTAKA	10

2.1 Teori Pendukung	10
2.1.1 <i>Grand Theory</i>	10
2.1.2 <i>Intention to Use</i>	11
2.1.3 <i>User Trust</i>	13
2.1.4 <i>Perceived Ease of Use</i>	15
2.1.5 <i>Perceived Security</i>	17
2.1.6 <i>Perceived Risk</i>	19
2.2 Pengembangan Hipotesis	21
2.2.1 <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>User Trust</i>	21
2.2.2 <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Intention to Use</i>	22
2.2.3 <i>Perceived Security</i> terhadap <i>User Trust</i>	23
2.2.4 <i>Perceived Security</i> terhadap <i>Intention to Use</i>	23
2.2.5 <i>Perceived Risk</i> terhadap <i>User Trust</i>	24
2.2.6 <i>Perceived Risk</i> terhadap <i>Intention to Use</i>	25
2.2.7 <i>User Trust</i> terhadap <i>Intention to Use</i>	26
2.3 Penelitian yang Relevan	27
2.4 Kerangka Teori	30
BAB III	32
METODE PENELITIAN	32
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	32

3.1.2 Tempat Penelitian.....	32
3.2 Desain Penelitian.....	32
3.3 Populasi dan Sampel	34
3.3.1 Populasi.....	34
3.3.2 Sampel.....	34
3.4 Pengembangan Instrumen	35
3.4.1 Variabel Penelitian	35
3.4.2 Operasional Variabel	36
3.5 Teknik Pengumpulan Data	38
3.6 Teknik Analisis Data	39
3.6.1 Analisis Deskriptif.....	39
3.6.2 Uji Validitas.....	40
3.6.3 Uji AVE	40
3.6.4 Uji Reliabilitas	40
3.6.5 Uji Hipotesis	41
BAB IV	43
HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Deskripsi Data.....	43
4.2 Hasil Pengujian dan Pembahasan.....	45
4.2.1 Analisis Deskriptif	45

4.2.2 Uji Validitas, AVE, dan Reliabilitas	56
4.2.3 Uji Hipotesis	57
4.2.4 Pembahasan.....	62
BAB V.....	74
PENUTUP.....	74
5.1 Implikasi.....	74
5.2 Implikasi.....	75
5.2.1. Implikasi Teoretis.....	75
5.2.1. Implikasi Praktis	76
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	77
5.4 Rekomendasi Penelitian Selanjutnya	78
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN.....	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>E-Commerce</i> Paling Banyak Dikunjungi Sepanjang 2023.....	3
Gambar 1.2 Layanan <i>Paylater</i> Paling Banyak Digunakan	4
Gambar 2.1 Kerangka Teori	31
Gambar 4.1 <i>Full Model</i>	58
Gambar 4.2 <i>Fitted Model</i>	60



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tingkat Penetrasi Internet Indonesia (2018-2024)	2
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.3 Operasional Variabel	37
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	43
Tabel 4.2 Analisis Deskriptif Variabel <i>Intention to Use</i>	46
Tabel 4.3 Analisis Deskriptif Variabel <i>User Trust</i>	48
Tabel 4.4 Analisis Deskriptif Variabel <i>Perceived Ease of Use</i>	50
Tabel 4.5 Analisis Deskriptif Variabel <i>Perceived Security</i>	52
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Variabel <i>Perceived Risk</i>	54
Tabel 4.7 Uji Validitas, AVE, dan Reliabilitas	56
Tabel 4.8 Hasil <i>Uji First Order Construct Full Model</i>	58
Tabel 4.9 Hasil <i>Uji First Order Construct Fitted Model</i>	60
Tabel 4.10 Pernyataan Indikator <i>Fitted Model</i>	61
Tabel 4.11 Hasil Uji Hipotesis	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	95
Lampiran 2 Hasil Uji <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	103
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas.....	105
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas	107
Lampiran 5 Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i>	108
Lampiran 6 Hasil Uji Hipotesis	110
Lampiran 7 Hasil Pindai Uji Kemiripan Naskah	111
Lampiran 8 Riwayat Hidup.....	112

