

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat sehingga menuntut adanya perkembangan teknologi salah satunya di bidang ekonomi yaitu sistem pembayaran. Sistem pembayaran juga ikut bertransformasi, yang secara tidak langsung juga ikut merubah perilaku masyarakat. Dengan adanya perkembangan teknologi ini yang merubah proses transaksi yang awalnya proses transaksi menggunakan uang tunai dalam bentuk uang logam atau uang kertas yang dijadikan sebagai alat tukar, namun sekarang telah beralih perubahan transaksi dari offline ke online yaitu dengan adanya alat pembayaran baru secara elektronik atau digital yang disebut dengan *digital payment*.

Menurut (Widi Yanto & Fitriani, 2020) dengan adanya *fintech* dalam sistem keuangan yang perlahan akan menggeser metode pembayaran melalui sms banking, internet banking atau mobile banking, karena *fintech* sudah berkembang dengan sangat pesat, sehingga sekarang *fintech* dapat digunakan untuk membayar keperluan sehari-hari seperti pembayaran toll, pajak, tagihan listrik, bpjs, belanja di mall, membayar barang di *e-commerce*, membayar ojek online dan lain-lain. *Fintech* telah memunculkan metode pembayaran baru yang hanya dengan menggunakan smartphone yang rata-rata masyarakat juga sudah memilikinya dan juga sudah bukan hal yang asing lagi bagi masyarakat. Munculnya metode pembayaran baru ini juga di sertai dengan berbagai inovasi baru yang mengarah pada pengguna nya agar lebih efektif, efisien, aman, dan nyaman. Selain itu para pengguna uang digital ini juga memiliki potensi yang cukup besar dalam membantu pemerintah untuk mengurangi tingkat pertumbuhan penggunaan uang tunai. Uang digital ini juga dianggap sebagai salah satu inovasi yang dapat membantu atau meringankan masalah umum seperti antrian, dan juga lamban nya sistem manual.

Menurut (Lestari & Nofriantika, 2018) yang dimaksud dari uang elektronik adalah alat pembayaran yang mempunyai unsur-unsur yang sudah diterbitkan dalam bank Indonesia atas dasar nilai uang yang sudah dikirim terlebih dahulu kepada penerbit sebelum uang tersebut digunakan, kemudian nilai uang tersebut dapat disimpan secara elektronik kedalam media yang berupa *server* atau *chip*, *server* dan *chip* ini akan digunakan sebagai alat pembayaran yang akan diberikan kepada penjual yang bukan penerbit dari uang elektronik tersebut, nilai uang elektronik ini dikelola oleh penerbit yang bukan simpanan yang dimaksud dalam undang-undang yang mengatur tentang perbankan, hal ini telah dijelaskan oleh Bank Indonesia dalam Peraturan Bank Indonesia No.16/8/PBI/2014. Dengan adanya hal tersebut maka dalam transaksi semakin di dukung untuk menggunakan alat pembayaran baru yang akan dijadikan peluang bagi perusahaan *fintech* untuk menerapkan aplikasi atau transaksi digital ini yang atau disebut dengan digital payment.

Menurut (Ekp et al., 2020) Terhitung sejak tanggal 2 Maret 2020, penyebaran virus COVID-19 yang tidak hanya dirasakan oleh Indonesia namun dirasakan juga oleh seluruh dunia. Pada kondisi ini merupakan kondisi yang memerlukan penanganan serius karena virus ini menyebar dengan begitu cepat dan memiliki tingkat kematian yang sangat tinggi. Tercatat hingga pada tanggal 7 November 2020 jumlah kasus positif COVID-19 di Indonesia berjumlah 437.716 orang, dan yang sembuh sebanyak 368.298 orang, sementara yang meninggal sebanyak 14.614 orang.

Menurut (Goyena & Fallis, 2020) pandemic COVID-19 ini tidak hanya menyerang kesehatan masyarakat saja, namun juga menyerang ekonomi secara global, termasuk Indonesia. Sri Mulyani selaku menteri keuangan mengatakan bahwa adanya virus COVID-19 ini akan memperburuk perekonomian Indonesia, di prediksi bahwa pertumbuhan perekonomian di Indonesia hanya bernilai sebesar 2,5% bahkan bisa mencapai 0%. COVID-19 ini juga mengganggu rantai produksi di Indonesia sehingga perputaran bisnis ikut terkena dampak nya menjadi tidak lancar, sementara para pemilik bisnis tetap memiliki kewajiban untuk membayar gaji para karyawan nya. Oleh karena itu banyak karyawan yang kehilangan pekerjaan nya karena banyak nya pemilik

bisnis maupun perusahaan yang memutuskan untuk melakukan PHK kepada para karyawannya. Selain itu, nilai rupiah yang terus semakin lemah sehingga hal ini semakin memperkuat bahwa perekonomian di Indonesia akan terus melambat. Pemerintah sudah melakukan himbauan kepada masyarakat dalam menghadapi penyebaran virus COVID-19 ini agar tidak memperluas penyebarannya, yaitu dengan melakukan adanya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang dilakukan secara bertahap di wilayah yang berzona merah. Penerapan PSBB atau *physical distancing* ini memberikan dampak yang signifikan dalam kegiatan masyarakat, namun kebutuhan hidup masyarakat pada masa PSBB harus terus terpenuhi. Oleh karena itu, masyarakat mengalami perubahan perilaku dalam bertransaksi yaitu dengan menggunakan *e-commerce* untuk berbelanja berbagai kebutuhan sehari-hari. Perubahan perilaku masyarakat dalam bertransaksi menggunakan *e-commerce* juga bagian dari himbauan pemerintah untuk membatasi penggunaan uang tunai atau *cash*. Dalam hal ini pemerintah juga menghimbau masyarakat untuk tidak menggunakan uang tunai karena untuk meminimalisir pencegahan kontak fisik antara pelanggan dan penjual, tidak hanya UMKM namun PLN dan berbagai macam transaksi untuk kebutuhan sehari-hari juga berpindah haluan untuk melakukan transaksi melalui *digital payment*.

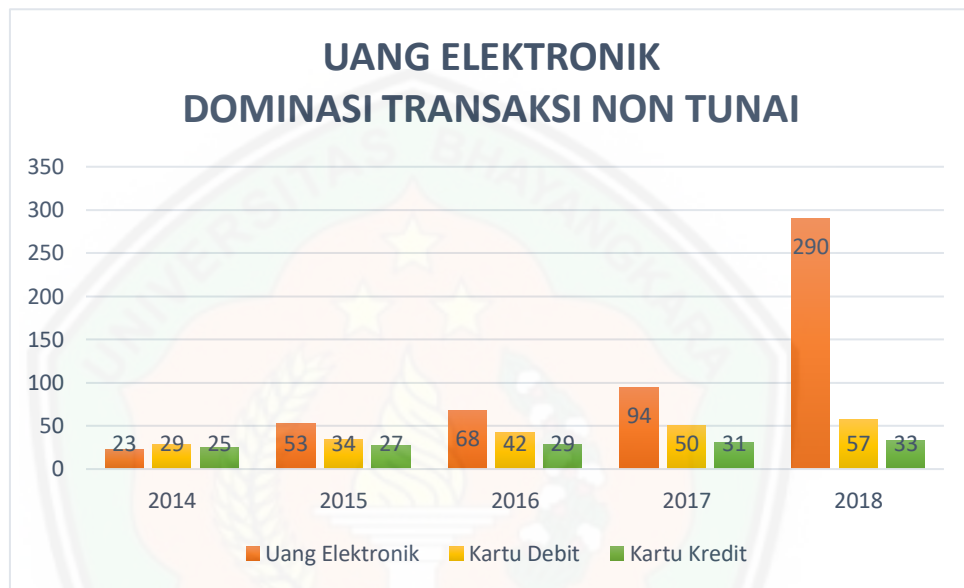
Selama masa *pandemic* transaksi dengan menggunakan *digital payment* sedang di gemari oleh para masyarakat karena dengan adanya perubahan tren transaksi belanja pada masyarakat dari *offline* ke *online*. Ketua bidang ekonomi digital asosiasi *e-commerce* Indonesia (IDEA) Bima Laga menyatakan bahwa semenjak *pandemic* pembayaran melalui *digital payment* terus meningkat, kenaikan pada transaksi ini terjadi karena masyarakat lebih suka bertransaksi menggunakan *cashless* untuk melakukan pembayaran. Dengan adanya kenaikan pada transaksi *digital payment* juga meningkatkan transaksi melalui *e-commerce*. Maka semakin banyak juga perusahaan *fintech* yang bekerja sama dengan perusahaan *e-commerce*. Menurut bhima Yudhistira selaku Ekonom Institute for Development of Economics and Finance (Indef) perubahan transaksi pada masyarakat dikarenakan lebih banyaknya aktivitas yang dilakukan di rumah sehingga berdampak kepada naiknya aktivitas belanja *online*. Di

masa ini menjadi momentum bagi perusahaan *fintech* karena kehadiran digital payment dapat memudahkan masyarakat untuk memudahkan ketika belanja di masa PSBB. Transaksi menggunakan digital payment selain mempunyai kelebihan efektif dan efisien, digital payment juga memiliki dampak yang positif terhadap beberapa hal. Dengan menggunakan digital payment ini, biaya transaksi juga semakin murah. Selain itu transaksi menggunakan digital payment juga berkontribusi dalam penurunan angka pasien yang terpapar COVID-19.

Bank Indonesia (BI) telah memastikan bahwa seluruh transaksi baik dengan menggunakan digital dan non tunai tetap berjalan maksimal selama masa pandemi. Filianingsih Hendarta selaku Kepala Departemen Kebijakan Sistem Pembayaran BI telah menjelaskan, bahwa dengan adanya pembatasan wilayah atau PSBB yang dijalankan dalam rangka mencegah adanya penyebaran virus COVID-19 yang sedang terjadi pada masa ini yang mengakibatkan terjadinya perubahan dari perilaku transaksi pada masyarakat. Menurut Filianingsih Hendarta, sebagian besar masyarakat sudah beralih dengan menggunakan transaksi *digital payment*, salah satu fasilitasnya yaitu QR Indonesian Standard (QRIS). QRIS ini berguna untuk mendorong optimalisasi masyarakat dalam penggunaan transaksi nontunai yang sesuai dengan imbauan dari pemerintah untuk melakukan physical distancing. (Laurensius Marshall Sautlan Sitanggang, 2020)

Menurut (Retno Wulandhari, 2020) Gubernur Bank Indonesia (BI) Perry Warjiyo menyatakan hal yang sama dengan yang dikatakan oleh Filianingsih Hendarta yaitu dengan adanya pembatasan wilayah mengubah perilaku masyarakat yang beralih dalam bertransaksi secara digital. Perry juga menyatakan bahwa transaksi digital telah mengalami peningkatan dan memiliki potensi yang sangat besar oleh karena itu diyakini bahwa transaksi digital ini masih akan terus berlanjut. Hal ini berkaitan dengan penggunaan perangkat digital yang sering digunakan oleh kalangan generasi milenial. Terdapat 4,57 juta merchant yang sudah terhubung dan terdaftar secara nasional, di prediksi bahwa pada tahun mendatang angka tersebut bisa meningkat dua kali lipat.

Banyaknya pengguna uang digital untuk melakukan pembayaran dimasa pandemic juga dikarenakan uang digital ini dapat mengurangi resiko penularan COVID-19 yang bisa disebarkan oleh uang cash sehingga pengguna uang digital ini bisa meminimalisir penularan dari uang cash tersebut, selain itu transaksi nontunai atau melalui digital payment yang dianggap memiliki banyak keunggulan yaitu dapat membantu atau meringankan masalah umum seperti antrian, dan juga lamban nya sistem manual. Dapat dilihat juga dari gambar 1.1 berikut :

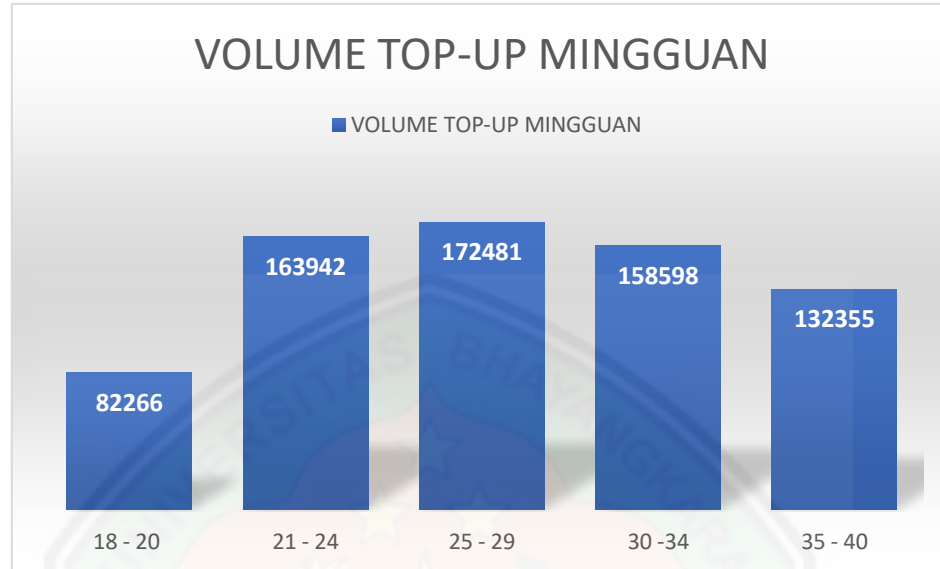


Sumber : katadata.co.id

Gambar 1.1 : Volume transaksi nontunai

Dari gambar di atas dapat di simpulkan bahwa uang elektronik dari tahun 2014 sudah mengalami peningkatan hingga di tahun 2018 uang elektronik sudah dapat mendominasi transaksi non-tunai yang sudah menjadi pilihan masyarakat Indonesia dalam bertransaksi.

Menurut (Ipsos) mayoritas pengguna dompet digital adalah kaum generasi Z dan millennial dalam rentang usia 25-40 tahun yang sudah memiliki kemampuan untuk membayar. Dapat dilihat pada gambar 1.2 berikut :



Sumber : <https://www.ipsos.com/en>

Gambar 1.2 : tingkat penggunaan nominal top-up di generasi muda

Dari gambar 1.2 dapat disimpulkan bahwa rata-rata generasi muda top-up sebesar Rp. 140.663 dan lebih banyak melakukan top-up di rentang umur 25-29 tahun yang mencapai 172,481.

Meskipun perkembangan pada *digital payment* ini masih dalam tahap perkembangan, namun pengguna nya sudah aktif dalam menggunakan *digital payment*. Kemudahan dalam menggunakan *digital payment* akan dirasakan seseorang Ketika seseorang tersebut sudah menggunakannya, namun terkadang banyak orang yang tidak ingin mencoba bagaimana cara menggunakan transaksi melalui *digital payment* sehingga seseorang tersebut lebih memilih melakukan pembayaran dengan uang tunai. *Digital payment* juga merupakan bagian dari kebijakan baru dalam bertransaksi yang sudah memiliki potensi untuk menggeser peran uang tunai dalam proses bertransaksi.

Namun dengan adanya perkembangan uang digital yang terbilang mudah dan praktis, uang digital juga memiliki keuntungan dari menggunakan transaksi melalui

digital payment yaitu promo-promo menarik seperti diskon, *cashback*, dll. Dengan adanya perkembangan digital yang terus bersaing maka perusahaan *fintech* terus menawarkan promo yang bertujuan agar dapat menarik konsumen. Namun menurut Research Director Customer Experience Ipsos Indonesia yang berjudul “*The Evolution of the Digital Wallet : Driving the Next Wave of Growth*” pada 12 Februari 2020 yang mengatakan bahwa awalnya *digital payment* hanya digunakan untuk kepentingan promo namun sekarang mayoritas pengguna *digital payment* ini sudah menganggap bahwa *digital payment* adalah bagian yang tidak dapat dipisahkan dari keseharian. Dampaknya bagi para pengguna dompet digital adalah bahwa promo yang telah diberikan tidak lagi menjadi minat pengguna yang sebelumnya terdapat sebanyak 71% pengguna *digital payment* diminati oleh promo 43% dan lainnya hanya digunakan untuk keperluan transportasi online. Lalu 37% lainnya digunakan untuk memesan makanan online melalui jasa pesan antar, dan sebanyak 34% pengguna *digital payment* tertarik dengan adanya *cashback* transportasi online, serta 20% lainnya tertarik dengan *cashback* dari jasa pesan antar makanan. Namun berdasarkan survey yang telah dilakukan, sebanyak 68% dari para pengguna *digital payment* mereka menggunakannya minimal seminggu sekali. (Petru Dabu, 2020)

Menurut (Badan Pusat Statistik, 2020) penduduk Kota Bekasi berjumlah sebanyak 3.083 juta jiwa Bekasi mempunyai 12 kecamatan yang terdiri dari 56 kelurahan, yaitu Pondokgede yang memiliki 327.362 jiwa, Jatisampurna dengan jumlah penduduk sebesar 168.027 jiwa, Pondokmelati dengan jumlah penduduk sebesar 169.881 jiwa, Jatiasih dengan jumlah penduduk sebesar 271.665, Bantargebang dengan jumlah penduduk sebesar 132.800 jiwa, Mustikajaya dengan jumlah penduduk sebesar 313.726 jiwa, Bekasi Timur dengan jumlah penduduk sebesar 261.958 jiwa, Rawalumbu dengan jumlah penduduk sebesar 286.133 jiwa, Bekasi Selatan 236.046 jiwa, Bekasi Barat dengan jumlah penduduk sebesar 307.928 jiwa, Medansatria dengan jumlah penduduk sebesar 195.980 jiwa, dan Bekasi Utara dengan jumlah penduduk sebesar 412.174 jiwa.

Pada dasarnya penduduk di Kota Bekasi telah memiliki pengalaman dalam menggunakan *digital payment*. Maka peneliti telah melakukan observasi kepada 50 orang yang berada di Kota Bekasi mengenai minat mereka dalam menggunakan *digital payment*. Observasi ini menghasilkan bahwa dari 50 orang masyarakat Kota Bekasi yang diteliti terdapat 7 orang yang tidak menggunakan transaksi melalui *digital payment* selama masa pandemic akan tetapi mereka memiliki keinginan untuk menggunakan *digital payment* dan sisanya sebanyak 43 orang yang berada di Kota Bekasi baru menggunakan transaksi melalui *digital payment* selama masa pandemic COVID-19.

Salah satu faktor dari minat seseorang menggunakan digital payment adalah *financial knowledge*. *Financial knowledge* dapat di definisikan sebagai kemampuan seseorang dalam mengetahui kondisi keuangan baik dalam kemampuan mengatur, menganalisis dan mengkomunikasikan atau menggunakan uangnya secara bijak yang akan mempengaruhi kesejahteraannya. Melalui *financial knowledge* yang dimiliki oleh seseorang maka akan membentuk suatu sikap, perilaku dan gaya hidup yang secara tidak langsung dapat mempengaruhi seseorang tersebut kepada kebiasaannya dalam memilih kebutuhan dan keinginan seseorang untuk menjadi seseorang yang tidak boros dan selektif agar terhindar dari perilaku konsumtif. Dengan adanya pengetahuan keuangan yang dimiliki oleh seseorang maka dapat mempengaruhi minat menggunakan uang digital atau proses pembayaran digital.

Faktor lainnya yang mempengaruhi minat seseorang dalam menggunakan digital payment adalah pendapatan. Kegiatan seseorang dalam menggunakan sistem pembayaran yang sudah diterapkan di Indonesia juga dapat mempengaruhi pendapatan seseorang dalam menggunakan pembayaran digital. Pendapatan merupakan inti dari bagaimana seseorang dapat mengatur keuangannya, Jika semakin besar pendapatan yang diterima oleh seseorang maka konsumsi yang dikeluarkan ataupun gaya hidup seseorang tersebut akan meningkat, sehingga ketika pendapatan seseorang tinggi maka keinginan seseorang tersebut juga semakin tinggi dalam menggunakan produk baru, begitupun sebaliknya (Adiyanti, 2015).

Faktor lainnya yang mempengaruhi minat seseorang dalam menggunakan digital payment adalah *money saving*. *money saving* atau penghematan uang, uang adalah sumber utama yang dimiliki seseorang pada saat seseorang melakukan suatu pembayaran, dengan adanya pembayaran digital perusahaan *fintech* menerapkan strategi pemasaran yang berupa diskon, cashback, dan sebagainya untuk dapat menarik konsumen agar menggunakan digital payment. Beberapa penelitian juga menyimpulkan bahwa dengan adanya strategi pemasaran yang dilakukan oleh perusahaan *fintech* tersebut dapat mempengaruhi minat seseorang untuk menabung atau menghemat uang dengan adanya promo tersebut sehingga dari promo tersebut seseorang dapat menyimpan uangnya untuk hal lain.

Faktor lainnya yang mempengaruhi minat seseorang dalam menggunakan digital payment selain *financial knowledge*, pendapatan, dan *money saving* adalah *time saving*. *time saving* atau penghematan waktu. Penghematan waktu dianggap hal yang paling menguntungkan bagi seseorang yang hanya memiliki waktu terbatas untuk melakukan transaksi yang seringkali membuang waktu seperti mengantri untuk melakukan transaksi di bank, atau mengantri untuk melakukan transaksi belanja, dll. Namun dengan hadirnya digital payment yang dapat digunakan hanya melalui smartphone, dan juga memiliki banyak fasilitas yang tidak hanya dapat digunakan untuk berbelanja tetapi bisa untuk digunakan transaksi lainnya. Sehingga seseorang hanya perlu melakukan transaksi secara online melalui smartphone maka proses transaksi tersebut sudah selesai tanpa harus membuang waktu untuk mengantri.

Penelitian ini sudah dilakukan oleh banyak peneliti terdahulu sehingga ditemukannya *research gap*. Beberapa penelitian terdahulu telah mengkonfirmasi hubungan antara *financial knowledge* dengan minat menggunakan pembayaran digital, dimana (Azirah, 2018) *financial knowledge* memiliki pengaruh yang besar dalam indikator pengalaman keuangan terhadap minat penggunaan transaksi melalui digital payment, kemudian beberapa literatur yang lain mengkonfirmasi bahwa *financial knowledge* dan minat menggunakan digital payment tidak memiliki pengaruh karena dalam penelitian tersebut masyarakat hanya mengetahui digital payment hanyalah

transaksi yang dijadikan sebagai pengganti uang cash saja (Retno Dwi Sri Handayani, Mayang Salsabila Lubis, 2019).

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkonfirmasi hubungan antara pendapatan dengan minat menggunakan pembayaran digital, dimana (Aksami & Jember, 2019) pendapatan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *digital payment* yang memiliki hasil apabila pendapatannya tinggi maka minat dalam menggunakan digital paymentnya juga akan meningkat, kemudian beberapa literatur yang lain mengkonfirmasi bahwa Pendapatan tidak memiliki pengaruh terhadap minat menggunakan digital payment, dikarenakan minat menggunakan digital payment bukan karena pendapatan yang dimiliki, tetapi karena promo atau keuntungan yang diberikan oleh perusahaan *fintech* tersebut (Putri, 2018).

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkonfirmasi hubungan antara *time saving* dengan minat menggunakan pembayaran digital, dimana (Ambarwati & Isnugroho, 2018) penghematan waktu (*time saving*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan digital payment hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa *time saving* adalah pengaruh yang paling besar terhadap indikator sikap kepuasan pengguna digital payment, kemudian beberapa literatur yang lain mengkonfirmasi bahwa penghematan waktu tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat pelanggan dalam penggunaan digital payment pada belanja online, hasil dari penelitian ini *time saving* tidak berpengaruh karena para pengguna terdesak oleh waktu pribadinya masing-masing yang melakukan banyak aktivitas, namun jika dilihat dari sisi para penjual di *e-commerce* *time saving* berpengaruh karena dapat mempromosikan secara bersamaan sehingga bisa melayani pembeli lebih banyak (Alreck, P.L., 2009)

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkonfirmasi hubungan antara *money saving* dengan minat menggunakan pembayaran digital, dimana (Xu et al., 2019) penghematan uang memiliki efek langsung pada pengguna perilaku, kemudian beberapa literatur yang lain mengkonfirmasi bahwa menghemat uang variabel tidak

mempengaruhi niat untuk menggunakan aplikasi perjalanan mobile di generasi milenial. (Rianto et al., 2020).

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai bagaimana minat seseorang menggunakan digital payment dengan judul penelitian **“Pengaruh *Financial Knowledge*, *Pendapatan*, *Time Saving* dan *Money Saving* Terhadap Minat Menggunakan *Digital Payment* Pada Masa Pandemi COVID-19 di Kota Bekasi”**.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah pada penelitian ini, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah financial knowledge berpengaruh terhadap minat menggunakan digital payment pada masa pandemi COVID-19 di Kota Bekasi?
2. Apakah pendapatan berpengaruh terhadap minat menggunakan digital payment pada masa pandemi COVID-19 di Kota Bekasi?
3. Apakah time saving berpengaruh terhadap minat menggunakan digital payment pada masa pandemi COVID-19 di Kota Bekasi?
4. Apakah money saving berpengaruh terhadap minat menggunakan digital payment pada masa pandemi COVID-19 di Kota Bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian pada penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh financial knowledge terhadap minat menggunakan digital payment pada masa pandemi COVID-19 di Bekasi.
2. Untuk mengetahui pengaruh pendapatan terhadap minat menggunakan digital payment pada masa pandemi COVID-19 di Bekasi.
3. Untuk mengetahui pengaruh time saving terhadap minat menggunakan digital payment pada masa pandemi COVID-19 di Bekasi.
4. Untuk mengetahui pengaruh money saving terhadap minat menggunakan digital payment pada masa pandemi COVID-19 di Bekasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak terkait, adapun manfaatnya sebagai berikut :

1) Bagi Pemerintah

Sebagai sarana untuk memberikan informasi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan transaksi melalui *digital payment* pada masa pandemic COVID-19 serta dapat digunakan juga sebagai masukan untuk mensukseskan salah satu program di Indonesia yaitu Gerakan Nasional Non Tunai.

2) Bagi Perusahaan *Fintech*

Sebagai sarana untuk dapat memberikan informasi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat para pengguna dalam menggunakan *digital payment* selama masa pandemic COVID-19 serta dapat dijadikan juga sebagai masukan untuk perusahaan *fintech*.

3) Bagi Masyarakat Kota Bekasi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan mengenai transaksi melalui *digital payment* serta dapat dijadikan juga sebagai bahan pertimbangan dan masukan untuk menggunakan uang elektronik sebagai alat transaksi melalui *digital payment*.

1.5 Batasan Masalah

Berkaitan dengan identifikasi masalah di atas, peneliti hanya meneliti pengaruh *financial knowledge*, pendapatan, *time saving* dan *money saving* terhadap minat menggunakan digital payment pada masa pandemic di kota Bekasi.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan pada pembuatan skripsi ini menggunakan sistematika penulisan yang disusun secara berurutan agar mudah dipahami dan memudahkan dalam penyusunan. Dibawah ini merupakan bentuk sistematika penulisan dalam penelitian ini sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini terdiri dari kajian teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku dan jurnal yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi, kerangka berpikir dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini terdiri dari desain penelitian yang akan penulis gunakan, tahapan penelitian model konseptual penelitian dan metode analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan hasil analisis penelitian yang menggunakan program *SmartPLS 3.0* yang meliputi uji inner model, outer model, validitas, dan reliabilitas, uji hipotesis serta pembahasan secara jelas terkait hasil output data.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini terdiri dari kesimpulan dan implikasi manajerial yang berhubungan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis.