

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN,
PERSEPSI RISIKO, DAN FITUR LAYANAN TERHADAP
MINAT MENGGUNAKAN SHOPEEPAY DI KOTA BEKASI**

SKRIPSI

Oleh :

Indah Oktaviana

201910325063



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2023

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan,
Persepsi Risiko, dan Fitur Layanan Terhadap
Minat Menggunakan ShopeePay di Kota Bekasi

Nama Mahasiswa : Indah Oktaviana

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910325063

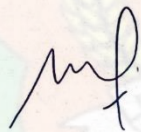
Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 14 Juli 2023

Jakarta, 21 Juli 2023

MENYETUJUI,

Pembimbing I



M. Fadhli Nursal, S.E., M.M

NIDN. 0325057908

Pembimbing II



Dr. Dewi Sri Wulandari, S.E., M.Sc

NIDN. 0303017106

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan,
Persepsi Risiko, dan Fitur Layanan Terhadap
Minat Menggunakan ShopeePay di Kota Bekasi

Nama Mahasiswa : Indah Oktaviana

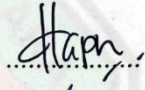
Nomor Pokok Mahasiswa : 201910325063

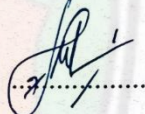
Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

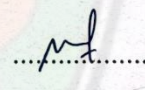
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 14 Juli 2023

Jakarta, 21 Juli 2023

MENGESAHKAN,

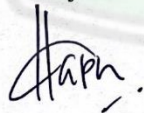
Ketua Penguji : Dr. Hadita, S.Pd., M.M 
NIDN. 0329048302

Sekretaris Tim : Andrian, S.E., M.M 
Penguji NIDN. 0321077102

Penguji : M. Fadhli Nursal, S.E., M.M 
NIDN. 0325057908

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen



Dr. Hadita, S.Pd., M.M
NIDN. 0329048302

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Dewi Puspaningtyas Faeni, B.Sc., MBA
NIDN. 0310036407

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Risiko, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan ShopeePay di Kota Bekasi ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberi izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan Skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 21 Juli 2023

Yang membuat pernyataan



Indah Oktaviana

201910325063

ABSTRAK

Indah Oktaviana, 201910325063. Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Risiko, dan Fitur Layanan terhadap Minat Menggunakan ShopeePay di Kota Bekasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Risiko, dan Fitur Layanan terhadap Minat Menggunakan ShopeePay di Kota Bekasi. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna shopeepay di Kota Bekasi. Teknik penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Adapun jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 112 responden. Analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda menggunakan software SPSS 25.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Risiko dan Fitur Layanan secara signifikan memiliki hubungan dan berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap variabel Minat Menggunakan ShopeePay.

Kata Kunci : Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Risiko, Fitur Layanan dan Minat Menggunakan

ABSTRACT

Indah Oktaviana, 201910325063. *The Influence of Perceived Ease of Use, Perceived Risk, and Service Features on Interest in Using ShopeePay in Bekasi City.*

This study aims to determine the effect of Perceived Ease of Use, Perceived Risk, and Service Features on Intention to Use ShopeePay in Bekasi City. This research is a quantitative research. The population in this study are shopeepay users in Bekasi City. This research technique uses purposive sampling. The number of samples used in this study were 112 respondents. The data analysis used was multiple linear regression using SPSS 25 software.

The results of this study indicate that the variables Perceived Ease of Use, Perceived Risk and Service Features have a significant relationship and partially and simultaneously influence the Interest in Using ShopeePay variable.

Keywords: Perceived Ease of Use, Perceived Risk, Service Features and Interest in Using

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Risiko, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan ShopeePay di Kota Bekasi”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1) Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Penulis menyadari tanpa dukungan dan dorongan dari berbagai pihak, maka penyusunan skripsi ini tidak terlaksana dan terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dengan kerendahan dan ketulusan hati penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Irjen Pol (Purn) Prof. Dr. Bambang Karsono, Drs., S.H., M.M, selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr. Dewi Puspaningtyas Faeni, B.Sc MBA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Dr. Hadita, S.Pd., M.M, selaku Ketua Prodi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Dr. Farohman Syarief, SE, MM selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Bapak M. Fadhli, SE., M.M selaku dosen pembimbing I dan Ibu Dr. Dewi Sri Wulandari, SE., M.Sc selaku dosen pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, saran, motivasi,

dan pengarahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.

6. Seluruh dosen serta jajaran staff fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan waktu dan membekali ilmu kepada penulis selama di bangku perkuliahan.
7. Bapak Suparno dan Ibu Suwarti selaku kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan berupa do'a, materi maupun motivasi agar tetap semangat dalam menjalankan perkuliahan dan menyelesaikan skripsi ini.
8. Ibu Kelly Tandiono selaku bos bapak saya yang sudah memberikan dukungan berupa do'a, materi maupun motivasi agar tetap semangat dalam menjalankan perkuliahan dan skripsi ini.
9. Terima kasih kepada teman kuliah saya Icha Marcella dan Rana Adilah yang selalu memberikan dukungan dan semangat.
10. Untuk diri saya sendiri terima kasih sudah berjuang dari awal perkuliahan hingga akhir skripsi ini dan sudah berusaha semaksimal mungkin.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Maka dengan segala kerendahan hati penulis menerima saran dan kritik pembaca. Wassalamu'alaikum wr.wb.

Jakarta, 21 Juli 2023

Penulis



Indah Oktaviana

201910325063

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	13
1.5 Sistematika Tugas Akhir	13
BAB II	15
TELAAH PUSTAKA.....	15
2.1 Telaah Teoritis	15
2.1.1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	15
2.1.2 Minat Menggunakan.....	16
2.1.3 Persepsi Kemudahan Penggunaan	17
2.1.4 Persepsi Risiko.....	18
2.1.5 Fitur Layanan	19
2.1.6 Dompot Digital.....	20
2.2 Telaah Empiris	20
2.3 Kerangka Konseptual	25
2.4 Hipotesis	25
2.4.1 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Menggunakan ShopeePay	25

2.4.2	Pengaruh Persepsi Risiko terhadap Minat Menggunakan ShopeePay	26
2.4.3	Pengaruh Fitur Layanan terhadap Minat Menggunakan ShopeePay	27
2.4.4	Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Risiko, dan Fitur Layanan terhadap Minat Menggunakan ShopeePay	27
BAB III	29
METODE PENELITIAN	29
3.1	Desain Penelitian	29
3.2	Populasi dan Sampel	29
3.3	Jenis dan Sumber Data	30
3.4	Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukurannya	31
3.4.1	Definisi Operasional Variabel	31
3.4.2	Skala Pengukuran	33
3.5	Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	33
3.5.1	Metode Analisis Data	33
3.5.2	Uji Validitas	33
3.5.3	Uji Reliabilitas	34
3.5.4	Uji Asumsi Klasik	34
3.5.5	Uji Analisis Regresi Linear Berganda	36
3.5.6	Pengujian Hipotesis	37
BAB IV	39
HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	39
4.2	Deskripsi Data	40
4.2.1	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	40
4.3	Hasil Analisis Deskriptif Responden	41
4.3.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
4.3.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	42
4.3.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
4.3.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan Layanan ShopeePay	44
4.4	Hasil Uji Instrumen	45
4.4.1	Uji Validitas	45
4.4.2	Uji Reliabilitas	48

4.5	Uji Asumsi Klasik	48
4.5.1	Uji Normalitas	49
4.5.2	Uji Multikolinieritas	50
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas	52
4.6	Analisis Regresi Linier Berganda	52
4.7	Uji Hipotesis	54
4.7.1	Uji Parsial (Uji T)	54
4.7.2	Uji Simultan (Uji F)	56
4.7.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	57
4.8	Pembahasan Hasil Penelitian	58
4.8.1	Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Menggunakan ShopeePay	58
4.8.2	Pengaruh Persepsi Risiko terhadap Minat Menggunakan ShopeePay	59
4.8.3	Pengaruh Fitur Layanan terhadap Minat Menggunakan ShopeePay	60
4.8.4	Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Risiko, dan Fitur Layanan terhadap Minat Menggunakan ShopeePay	60
BAB V	61
PENUTUP	61
5.1	Kesimpulan	61
5.2	Keterbatasan Penelitian	62
5.3	Saran	63
REFERENSI	65
LAMPIRAN	66

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	32
Tabel 3.2 Skala Pengukuran.....	33
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan Layanan ShopeePay.....	44
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Persepsi Kemudahan Penggunaan	46
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Persepsi Risiko	46
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Fitur Layanan	47
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Minat Menggunakan	47
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	49
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas	51
Tabel 4.12 Analisis Regresi Linier Berganda	53
Tabel 4.13 Uji Parsial (Uji T)	55
Tabel 4.14 Uji Simultan (Uji F)	57
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>E-wallet</i> Yang Paling Sering Dipakai di Indonesia.....	4
Gambar 1.2 Hasil Pra Survey Minat Menggunakan (Y).....	5
Gambar 1.3 Hasil Pra Survey Persepsi Kemudahan Penggunaan (X_1).....	6
Gambar 1.4 Hasil Pra Survey Persepsi Risiko (X_2).....	6
Gambar 1.5 Hasil Pra Survey Fitur Layanan (X_3).....	7
Gambar 1.6 Jumlah Pengunjung Situs Shopee 2019-2022.....	8
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	25
Gambar 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Gambar 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
Gambar 4.17 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	43
Gambar 4.25 karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan Layanan ShopeePay.....	45
Gambar 4.33 Uji Normalitas.....	50
Gambar 4.34 Uji Heteroskedastisitas.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 UJI PLAGIARISME
- LAMPIRAN 2 UJI REFERENSI
- LAMPIRAN 3 KUESIONER PENELITIAN
- LAMPIRAN 4 TABULASI DATA PENELITIAN
- LAMPIRAN 5 UJI VALIDITAS
- LAMPIRAN 6 UJI RELIABILITAS
- LAMPIRAN 7 UJI NORMALITAS
- LAMPIRAN 8 UJI MULTIKOLINIERITAS
- LAMPIRAN 9 UJI HETEROSKEDASTISITAS
- LAMPIRAN 10 ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA
- LAMPIRAN 11 UJI PARSIAL (UJI T)
- LAMPIRAN 12 UJI SIMULTAN (UJI F)
- LAMPIRAN 13 UJI KOEFISIEN DETERMINASI
- LAMPIRAN 14 LAMPIRAN R TABEL
- LAMPIRAN 15 T TABEL
- LAMPIRAN 16 F TABEL
- LAMPIRAN 17 BUKU BIMBINGAN
- LAMPIRAN 18 DAFTAR RIWAYAT HIDUP