

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, FITUR LAYANAN DAN
PERSEPSI RESIKO TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN DOMPET
DIGITAL (GOPAY) DI KOTA PADANG**

(Survei pada Masyarakat di Kota Padang)

SKRIPSI



OLEH:

NAMA: ACHMAD HANAFI

NPM: 1810011211168

*Diajukan sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh gelar Sarjana Manajemen
Jurusan Manajemen*

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUNG HATTA
2022**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Dengan ini Pembimbing Skripsi dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta menyatakan :

Nama : ACHMAD HANAFI

Npm : 1810011211068

Program Studi : Strata Satu (S1)

Jurusan : Manajemen

Judul skripsi : Pengaruh Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan dan Persepsi Resiko Terhadap Minat Menggunakan Dompet Digital Gopay Dikota Padang

Telah disetujui Skripsinya sesuai dengan prosedur, ketentuan dan kelaziman yang berlaku yang telah diuji dan dinyatakan **LULUS** dalam ujian komprehensif pada hari **Selasa, 26 July 2022**.

Disetujui oleh,

Pembimbing

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Bung Hatta

Ice kamela SE.,M.M



Erni Lubina Harahap, SE.,M.Si

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan Dan Persepsi Resiko Terhadap Minat Menggunakan Dompot Digital (Gopay) Di Kota Padang (Survei pada Masyarakat di Kota Padang)”. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk meraih gelas Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.

Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan dan dukungan motivasi dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Maka dari itu dengan rasa hormat yang mendalam penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Erni Febrina Harahap, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.
2. Ibu Herawati, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.
3. Ibu Lindawati, S.E., M.Si selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
4. Bapak Purbo Jadmiko, SE., M.Si selaku sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
5. Ibu Ice kamela S.E., M.M. selaku pembimbing yang meluangkan waktu dan memberikan pengarahannya dan membimbing penulis dengan penuh kesabaran dengan menyelesaikan Skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.
7. Kedua orang tua Ayahanda Waris dan ibunda Nurmala serta abang Achmad Taufiq, adik Achmad Arifin yang selalu memberikan dukungan dan do'a untuk kelancaran dan kesuksesan dalam perkuliahan ini.
8. Seluruh teman seperjuangan Manajemen 2018 yang telah bahu membahu dalam suka maupun duka selama perkuliahan.

9. Senior yang selalu sabar dalam menanggapi semua pertanyaan penulis selama proses penyusunan skripsi.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Dan untuk diri saya sendiri yang telah berjuang. Skripsi ini telah disusun dengan penuh kesungguhan, namun penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca demi kebaikan pada masa yang akan datang.

Padang, Juli 2022

Penulis

Achmad Hanafi

PERNYATAAN

Dengan ini saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan Dan Persepsi Resiko Terhadap Minat Menggunakan Dompot Digital (Gopay) Di Kota Padang (Survei pada Masyarakat di Kota Padang)” merupakan hasil karya saya dan tidak merupakan karya yang diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya, ide, gagasan atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diajukan dalam naskah ini dan dicantumkan sumbernya sesuai dengan norma, etika dan kaidah penulisan ilmiah yang disebutkan dalam daftar pustaka.

Padang, Juli 2022

Penulis

Achmad Hanafi

PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, FITUR LAYANAN DAN PERSEPSI RESIKO TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN DOMPET DIGITAL GOPAY DI KOTAPADANG

Achmad Hanafi¹, Ice Kamela²

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bung Hatta

E-mail : achmadhanafi3092@gmail.com, icekamela@yahoo.com

Abstrak.

Penelitian ini menguji hubungan antara pengaruh variabel persepsi kemudahan, fitur layanan dan persepsi resiko terhadap minat menggunakan gopay. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat di kota Padang. Dengan jumlah sampel sebanyak 80 orang responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* Adapun kriteria responden sebagai berikut ; pelanggan yang berusia diatas 17 tahun yang belum pernah menggunakan dompet digital gopay dan berdomisili di kota Padang. Teknik Analisa data yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif dan uji hipotesis. Analisa dilakukan dengan bantuan smartPLS3. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan gopay. Fitur layanan tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan gopay. Persepsi resiko berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan gopay di kota Padang. Variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap minat menggunakan dalam penelitian ini ialah variabel persepsi kemudahan.

Kata Kunci : minat menggunakan, persepsi resiko, fitur layanan, persepsi resiko, smartPLS3

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, FITUR LAYANAN DAN PERSEPSI
RESIKO TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN DOMPET DIGITAL GOPAY
DI KOTAPADANG**

Achmad Hanafi¹, Ice Kamela²

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bung Hatta

E-mail : achmadhanafi3092@gmail.com, icekamela@yahoo.com

Abstract.

This study examines the relationship between the influence of the variable perception of convenience, service management and perceived risk on interest in using gopay. The population in this study is the entire community in the city of Padang. With a sample of 80 respondents who were selected using purposive sampling technique. The respondents' criteria are as follows; customers who are over 17 years old who have never used a gopay digital wallet and are domiciled in the city of Padang. The data analysis technique used is validity test, reliability test, descriptive analysis and hypothesis testing. The analysis was carried out with the help of smartPLS3. Based on the results of the study, it can be concluded that the perception of convenience has a significant effect on the interest in using gopay. Service features have no effect on interest in using GoPay. Risk perception has a significant effect on interest in using gopay in the city of Padang. The most dominant variable affecting the interest in using in this study is the perceived convenience variable..

Keywords: *interest in using, risk perception, service features, risk perception, smartPLS3*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPEL	
KATA PENGANTAR.....	i
PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK	iv
ABCTRAK.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Literatur	11
2.1.1 Minat Menggunakan	11
2.1.2 Persepsi Kemudahan	15
2.1.3 Fitur Layanan	18
2.1.4 Persepsi Risiko.....	21
2.2 Pengembangan Hipotesis	24
2.2.1 Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Minat Menggunakan	24
2.2.2 pengaruh Fitur Layanan terhadap Minat Menggunakan	25
2.2.3 pengaruh Persepsi Resiko terhadap Minat Menggunakan.....	26
2.3 Kerangka Konseptual	27
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Objek Penelitian, Populasi dan Sampel	28
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.3 Jenis dan Sumber Data	29
3.4 Definisi Operasional.....	29
3.4.1 Minat Menggunakan	29
3.4.2 Persepsi Kemudahan	30
3.4.3 Fitur Layanan	30
3.4.4 Persepsi Risiko.....	31
3.5 Pengukuran Instrumen	31
3.6 Teknik Analisa Data.....	31
3.6.1 <i>Measurement Model Assesment</i>	32
3.6.2 Analisa Deskriptif	33

3.6.3 R Square.....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	36
4.1.1 <i>Respinde Rate</i>	36
4.1.2 Profil Responden.....	37
4.1.4 <i>Measurement Model Assesent</i>	38
4.1.4 <i>Convergent Validity</i>	39
4.1.5 <i>Descriminant Validity</i>	43
4.1.6 Analisa Deskriptif	45
4.1.7 Inner Model atau Structural Model Assessment	51
4.1.8 R Square.....	51
4.2 Pembahasan.....	54
4.2.1 Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Minat Menggunkan Gopay di Kota Padang	54
4.2.2 Pengaruh Fitur Layanan terhadap Minat Menggunakan Gopay di Kota Padang.....	54
4.2.3 Pengaruh Persepsi Risiko terhadap Minat Menggunakan Gopay di Kota Padang.....	55
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	57
5.2 Implikasi Penelitian.....	57
5.3 Keterbatan dan Saran	59
DAFTAR PUSTAKA.....	60
LAMPIRAN.....	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pengguna E-wallet tahun 2021	3
Tabel 1.2 Fenomena Minat Menggunakan Dompot Digital E-wallet di Kota Padang	4
Tabel 3.1 Pengukuran Instrumen	31
Tabel 3.2 Kriteria Tingkat Capain Responden (TCR)	34
Tabel 3.3 kriteria R Square	35
Tabel 4.1 <i>Response rate</i>	36
Tabel 4.2 Profil Responden	37
Tabel 4.3 <i>Outer Loading</i>	39
Tabel 4.4 Hasil uji <i>cronbach's alpha</i>	41
Tabel 4.5 Hasil Uji <i>Composite Reability</i>	42
Tabel 4.6 Hasil Uji <i>average extracted variance</i>	43
Tabel 4.7 Hasil Uji <i>Fornell-Lacker Criteria</i>	44
Tabel 4.8 Hasil Uji <i>Cross Loadings</i>	45
Tabel 4.9 Hasil Analisa Deskriptif Variabel Minat Menggunakan.....	46
Tabel 4.10 Hasil Analisa Deskriptif Variabel Persepsi Kemudahan.....	47
Tabel 4.11 Hasil Analisa Deskriptif Variabel Fitur Layanan.....	48
Tabel 4.12 Hasil Analisa Deskriptif Variabel Persepsi Risiko	49
Tabel 4.13 Hasil Uji R Square	52
Tabel 4.14 Hasil Uji Hipotesis	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Terbentuknya Minat.....	12
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	27
Gambar 4.1 Model Structural.....	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuisisioner Penelitian	63
Lampiran II Tabulasi Data	67
Lampiran III Profil Responden	72
Lampiran IV <i>Counvergent Validity</i>	73
Lampiran V Analisis Deskriptif.....	77
Lampiran VI Model <i>Structural Assesment</i>	80