

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI  
MANFAAT DAN PERSEPSI RESIKO TERHADAP  
MINAT MASYARAKAT DALAM PEMBAYARAN  
NON TUNAI DI TRANS BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Tiara Mauliza  
190910345**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2023**

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI  
MANFAAT DAN PERSEPSI RESIKO TERHADAP  
MINAT MASYARAKAT DALAM PEMBAYARAN  
NON TUNAI DI TRANS BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:  
Tiara Mauliza  
190910345**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2023**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Tiara Mauliza

NPM : 190910345

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa **“Skripsi”** yang saya buat dengan judul:

**“Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat Dan Persepsi Resiko Terhadap Minat Masyarakat Dalam Pembayaran Non Tunai Di Trans Batam”**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 27 Juli 2023

**Tiara Mauliza**  
190910345

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI  
MANFAAT DAN PERSEPSI RESIKO TERHADAP  
MINAT MASYARAKAT DALAM PEMBAYARAN  
NON TUNAI DI TRANS BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh  
Tiara Mauliza  
190910345**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
Seperti tertera dibawah ini**

**Batam, 27 Juli 2023**



**Tiurniari Purba, S.E., M.M.  
Pembimbing**



---

**Universitas Putera Batam**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi kemudahan, persepsi manfaat, dan persepsi resiko terhadap minat masyarakat dalam pembayaran non tunai di Trans Batam. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang merupakan pengguna layanan Trans Batam. Populasi yang diambil pada kelompok masyarakat yang memanfaatkan layanan Transportasi Trans Batam pada bulan Mei 2023, dengan jumlah total penumpang sebanyak 93.063 orang. Ukuran sampel melalui *Slovin* pada hasil perhitungan 100 responden dalam pendekatan *simple random sampling*. Data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji pengaruh dan uji hipotesis. Hasil dari analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa persepsi kemudahan dapat peningkatan 17,8% terhadap minat masyarakat. Persepsi manfaat dapat peningkatan 12,0% terhadap minat masyarakat. Persepsi resiko dapat peningkatan 13,4% terhadap minat masyarakat. Analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa dengan besaran 68,8% dari minat masyarakat dalam pembayaran non tunai di Trans Batam telah dapat dengan dijelaskan oleh persepsi kemudahan, persepsi manfaat serta persepsi resiko. Hasil dari uji hipotesis menunjukkan bahwa baik secara parsial maupun simultan persepsi kemudahan, persepsi manfaat serta persepsi resiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat masyarakat dalam pembayaran non tunai di Trans Batam.

**Kata Kunci:** Minat Masyarakat, Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat, Persepsi Resiko.

## ***ABSTRACT***

*This study aims to analyze the effect of perceived convenience, perceived benefits, and perceived risk on people's interest in non-cash payments on Trans Batam. This study uses a quantitative approach by distributing questionnaires to respondents who are users of the Trans Batam service. The population is taken from community groups that utilize the Trans Batam Transportation service in May 2023, with a total number of passengers of 93,063 people. The sample size by means of Slovin on the calculation results of 100 respondents in the simple random sampling approach. The collected data will be analyzed using data quality tests, classic assumption tests, influence tests and hypothesis testing. The results of the multiple linear regression analysis show that the perceived ease of use can increase 17.8% of the public's interest. Perceived benefits can increase 12.0% of community interest. Perception of risk can increase 13.4% of public interest. Analysis of the coefficient of determination (R<sup>2</sup>) shows that with a magnitude of 68.8% of the public's interest in non-cash payments on Trans Batam can be explained by perceived convenience, perceived benefits and perceived risks. The results of the hypothesis test show that both partially and simultaneously perceived convenience, perceived benefits and perceived risk have a positive and significant impact on people's interest in non-cash payments on Trans Batam.*

*Keywords: Community Interest, Perceived Benefit, Perceived Convenience, Perceived Risk.*

## KATA PENGANTAR

Segala puji hanya milik Allah SWT. Shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada Rasulullah SAW. Berkat limpahan dan rahmat-Nya penulis mampu menyelesaikan laporan tugas yang telah diberikan oleh pihak Universitas Putera Batam (UPB). Skripsi ini dibuat sebagai syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan, baik dari penulisan maupun tata bahasa yang digunakan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan wujud tanpa bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Ibu Tiurniari Purba, S.E., M.M. selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah memberikan ilmu dan wawasannya kepada penulis melalui materi perkuliahan.
6. Pihak PT Bus Trans Batam serta responden yang telah memberikan penulis kemudahan waktu dan kesempatan dalam melakukan penelitian dan menyelesaikan skripsi ini.
7. Ayah dan Ibu penulis yang senantiasa mendukung penulis dalam segala hal yang penulis lakukan.
8. Teman-teman yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Muhammad Arif Fahotma selaku kekasih saya yang terus memberikan dukungan dengan tulus untuk berjuang menyelesaikan skripsi ini hingga tuntas.
10. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang senantiasa selalu membantu baik moral maupun materi, sehingga saya dapat melanjutkan penyusunan Skripsi ini hingga selesai pada akhirnya.

Semoga Tuhan membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu menyelesaikan Skripsi ini dengan melimpahkan rahmat dan karuniannya.

Batam, 27 Juli 2023



Tiara Mauliza



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	6
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah .....	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
1.6.1 Secara Teoritis.....	8
1.6.2 Secara Praktis .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kajian Teori.....	10
2.1.1 <i>E-Payment</i> .....	10
2.1.1.1 Pengertian <i>E-Payment</i> .....	10
2.1.1.2 Kelebihan Dan Manfaat Uang Elektronik.....	11
2.1.1.3 Jenis Uang Elektronik .....	13
2.1.2 Persepsi Kemudahan .....	14
2.1.2.1 Pengertian Kemudahan.....	14
2.1.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemudahan .....	16
2.1.2.3 Indikator Kemudahan .....	17
2.1.3 Persepsi Manfaat .....	18
2.1.3.1 Pengertian Manfaat.....	18
2.1.3.2 Indikator Manfaat.....	20
2.1.4 Persepsi Resiko .....	20
2.1.4.1 Pengertian Resiko.....	20
2.1.4.2 Indikator Resiko .....	21
2.1.5 Minat Masyarakat.....	23
2.1.4.1 Pengertian Minat .....	23
2.1.4.2 Faktor Yang Mempengaruhi Minat.....	24
2.1.4.3 Indikator Minat Masyarakat .....	24
2.2 Penelitian Terdahulu .....	26
2.3 Kerangka Pemikiran.....	29
2.4 Hipotesis.....	30

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1	Jenis Penelitian.....	32
3.2	Sifat Penelitian .....	32
3.3	Lokasi dan Periode Penelitian .....	33
3.3.1	Lokasi Penelitian .....	33
3.3.2	Periode Penelitian.....	33
3.4	Populasi dan Sampel .....	34
3.4.1	Populasi .....	34
3.4.2	Teknik Penentuan Besar Sampel.....	34
3.4.3	Teknik <i>Sampling</i> .....	34
3.5	Sumber Data .....	36
3.6	Metode Pengumpulan Data .....	37
3.6.1	Alat Pengumpulan Data .....	38
3.6.1.1	Kuesioner .....	38
3.7	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	39
3.8	Metode Analisis Data .....	40
3.8.1	Uji Statistik Deskriptif .....	40
3.8.2	Uji Kualitas Data.....	40
3.8.2.1	Uji Validitas .....	40
3.8.2.2	Uji Reliabilitas.....	41
3.8.3	Uji Asumsi Klasik.....	41
3.8.3.1	Uji Normalitas .....	41
3.8.3.2	Uji Multikolinearitas .....	42
3.8.3.3	Uji Heteroskedastisitas .....	43
3.8.4	Uji Pengaruh.....	43
3.8.4.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	43
3.8.4.2	Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	44
3.9	Uji Hipotesis.....	45
3.9.1	Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t.....	45
3.9.1	Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F .....	46
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	48
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden.....	49
4.2.1	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
4.2.2	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	49
4.2.3	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	50
4.2.4	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Menggunakan .....	51
4.3	Deskripsi Jawaban Responden .....	52
4.3.1	Deskriptif Persepsi Kemudahan (X1).....	52
4.3.2	Deskriptif Persepsi Manfaat (X2).....	54
4.3.3	Deskriptif Persepsi Resiko (X3).....	55
4.3.4	Deskriptif Minat Masyarakat (Y).....	57
4.4	Analisis Data .....	58
4.4.1	Uji Kualitas Data.....	58
4.4.1.1	Uji Validitas .....	58

4.4.1.2 Uji Reliabilitas.....	60
4.4.2 Uji Asumsi Klasik .....	61
4.4.2.1 Uji Normalitas .....	61
4.4.2.2 Uji Multikolinearitas .....	63
4.4.2.3 Uji Heteroskedastisitas .....	64
4.4.3 Uji Pengaruh.....	64
4.4.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	64
4.4.3.2 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	66
4.5 Pengujian Hipotesis .....	67
4.5.1 Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t.....	67
4.5.2 Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji f.....	68
4.6 Pembahasan.....	69
4.6.1 Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Masyarakat.....	69
4.6.2 Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Minat Masyarakat.....	69
4.6.3 Pengaruh Persepsi Resiko Terhadap Minat Masyarakat .....	70
4.6.4 Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat Dan Persepsi Resiko Terhadap Minat Masyarakat.....	70
4.7 Implikasi Hasil Penelitian .....	71
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Simpulan.....	73
5.2 Saran.....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>75</b>
<b>Lampiran 1. Pendukung Penelitian</b>	
<b>Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup</b>	
<b>Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian</b>	

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Pemikiran .....	30
<b>Gambar 4.1</b> Bus Trans Batam.....	48
<b>Gambar 4.2</b> Uji Normalitas Dengan Histogram .....	61
<b>Gambar 4.3</b> Uji Normalitas Dengan <i>Normal P-P Plot</i> .....	62
<b>Gambar 4.4</b> Uji Heteroskedastisitas .....	64

## DAFTAR TABEL

	Halaman
<b>Tabel 1.1</b> Penumpang Non Tunai.....	4
<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu.....	26
<b>Tabel 3.1</b> Jadwal Penelitian.....	33
<b>Tabel 3.2</b> Skala <i>Likert</i> .....	38
<b>Tabel 3.3</b> Operasional Variabel.....	39
<b>Tabel 3.4</b> Pedoman Dalam Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi .....	45
<b>Tabel 4.1</b> Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
<b>Tabel 4.2</b> Profil Responden Berdasarkan Usia.....	50
<b>Tabel 4.3</b> Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	50
<b>Tabel 4.4</b> Profil Responden Berdasarkan Jumlah Menggunakan.....	51
<b>Tabel 4.5</b> Rentang Skala.....	52
<b>Tabel 4.6</b> Deskriptif Persepsi Kemudahan .....	52
<b>Tabel 4.7</b> Deskriptif Persepsi Manfaat .....	54
<b>Tabel 4.8</b> Deskriptif Persepsi Resiko .....	55
<b>Tabel 4.9</b> Deskriptif Minat Masyarakat.....	57
<b>Tabel 4.10</b> Uji Validitas Persepsi Kemudahan (X1) .....	58
<b>Tabel 4.11</b> Uji Validitas Persepsi Manfaat (X2) .....	59
<b>Tabel 4.12</b> Uji Validitas Persepsi Resiko (X3) .....	59
<b>Tabel 4.13</b> Uji Validitas Minat Masyarakat (Y).....	60
<b>Tabel 4.14</b> Uji Reliabilitas.....	60
<b>Tabel 4.15</b> Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i> .....	62
<b>Tabel 4.16</b> Uji Multikolinearitas .....	63
<b>Tabel 4.17</b> Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	65
<b>Tabel 4.18</b> Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	66
<b>Tabel 4.19</b> Hasil Uji t (Parsial).....	67
<b>Tabel 4.20</b> Hasil Uji f (Simultan).....	68

## DAFTAR RUMUS

	Halaman
<b>Rumus 3.1</b> <i>Slovin</i> .....	35
<b>Rumus 3.2</b> Rentang Skala .....	40
<b>Rumus 3.3</b> Regresi Linier Berganda .....	44
<b>Rumus 3.4</b> Uji t .....	45
<b>Rumus 3.5</b> Uji F .....	47



---

**Universitas Putera Batam**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi yang semakin pesat dan diiringi oleh kemajuan sistem pembayaran yang berpindah ke pembayaran non tunai dan pembayaran elektronik, hal ini menjadikan semakin banyak orang yang familiar dan memanfaatkan opsi pembayaran non tunai dan pembayaran elektronik untuk berbagai jenis transaksi (Jayani, 2019). Salah satunya seperti *e-commerce*, dimana setiap transaksinya menggunakan pembayaran elektronik. Kegiatan lain yang melibatkan pembayaran elektronik atau *e-payment* seperti kegiatan usaha, perbankan, akses layanan umum yang dijalankan dengan memanfaatkan teknologi modern melalui alat jaringan elektronik. Dalam hal ini, penggunaan teknologi pembayaran non-tunai dapat membantu perusahaan/organisasi untuk bertahan dan beradaptasi dengan perubahan tersebut (Saptarini, N. I., & Mustika, 2023)

Seiring berkembangnya teknologi saat ini sangat mempengaruhi kebutuhan masyarakat, terutama perihal alat pembayaran yang digunakan oleh masyarakat dalam setiap transaksi. Menurut Baehaqi (2016) dalam (Bahri, E. S., Putri, R. A., & Romansyah, 2022). Tata kelola yang baik memainkan peran penting dalam pengelolaan entitas dan juga dapat berkontribusi pada peningkatan kinerja perusahaan. Hal ini juga dapat berhubungan dengan penggunaan pembayaran non-tunai dalam operasi bisnis. Pembayaran non tunai inilah yang memiliki kecepatan, ketepatan dan aman dalam proses transaksi, juga efektif dan efisien untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini tidak terlepas dari factor

dukungan *Financial Technology*, yaitu suatu temuan terkait layanan keuangan dengan tujuan mempermudah bertransaksi bagi masyarakat. Namun dalam beberapa tahun terakhir ini proses transaksi masih banyak yang menggunakan ATM maupun uang tunai, yang membuktikan bahwa masih banyak masyarakat yang menganggap bahwa cara tersebut sangat mudah untuk dilakukan dan dapat mengurangi risiko-risiko yang ada.

Mulai tanggal 1 Januari 2023, Dinas Perhubungan Kota Batam mulai melakukan penerapan sistem pembayaran non tunai (*cashless*) dengan tujuan memberikan dukungan terhadap program GNNT atau Gerakan Nasional Non-Tunai dalam transaksi tiket bus Trans Batam dan serta membantu terwujudnya program dari Wali Kota Batam Muhammad Rudi dan Wakil Wali Kota Batam Amsakar Achmad. Upaya tersebut dilakukan agar Kota Batam menjadi kota yang maju dan pintar, dan berbasis teknologi. Diharapkan masyarakat Batam dapat memberikan dukungannya terhadap kebijakan pemerintah dengan beradaptasi melakukan transaksi pembayaran non tunai guna memberikan dukungan percepatan ekonomi dan sistem keuangan digital nasional.

Sistem pembayaran non tunai ini menerapkan dua opsi pembayaran yakni pertama dengan menggunakan *e-money* Brizzi yang berasal Bank Rakyat Indonesia atau dengan *Quick Response Indonesia Standar* yang lebih dikenal sebagai QRIS. Ada beberapa alternatif pembayarannya yakni dengan Gopay, Dana, LinkAja, Ovo, ShopeePay, Astrapay, dan mobile banking. Cara kerja dari opsi pembayaran ini dengan cara memindai barcode di alat e-tiket dan memindai dengan QRIS. Secara otomatis saldo yang ada pada kartu elektronik atau *e-money*

akan terpotong sesuai dengan tarif perjalanan. Begitupun dengan menggunakan kartu Brizzi, cara melakukannya dengan isi ulang saldo melalui m-banking BRI, dengan membuka aplikasi m-banking BRI. Selanjutnya masukkan *username* dan *password* Brimo. Pilih menu Brizzi dan masukan nomor kartu atau pilih scan dan tempelkan kartu di area NFC perangkat anda. Kemudian pilih nominal pengisian saldo Brizzi yang diinginkan, konfirmasi dan masukan pin Brimo. Selanjutnya, tempelkan kembali kartu Brizzi ke area NFC perangkat dan tunggu sampai saldo masuk. Pastikan jaringan stabil saat isi ulang saldo Brizzi.

Dengan adanya opsi pembayaran diatas diharapkan masyarakat tidak perlu kewalahan membawa uang tunai serta menghindari penggunaan dari uang palsu. Namun dalam penerapannya sendiri masih banyak penumpang yang bingung dalam penggunaan QRIS, adanya gangguan jaringan saat memindai barcode, saldo tidak masuk di kartu Brizzi saat isi ulang, dan berkurangnya saldo pada kartu Brizzi tanpa menscan kartu di mesin petugas yang disebabkan oleh jaringan yang tidak stabil.

Kartu non tunai ini didapatkan oleh masyarakat dari bank atau *merchant* minimarket di Kota Batam. Dengan adanya kartu tersebut dapat dipergunakan di semua tempat yang beroperasi non tunai manapun seperti parkir dan supermarket. Selain itu, kartu ini juga bisa didapatkan masyarakat di Trans Batam tepatnya pada pintu masuk. Berikut tabel yang berisikan jumlah penumpang trans Batam yang melakukan pembayaran non tunai pada bulan Januari - Mei pada tahun 2022, dengan dapat disampaikan seperti dibawah ini:

Tabel 1.1 Penumpang Non Tunai

Bulan	Penumpang Qris		Penumpang Brizzi	
	Umum	Pelajar	Umum	Pelajar
Januari	20.375	3.890	64.520	12.315
Februari	14.044	2.212	44.473	7.006
Maret	26.234	5.073	83.075	16.064
April	13.975	1.520	41.091	6.561
Mei	24.517	6.035	50.318	12.193

Sumber: Trans Batam (2023)

Tarif yang ditetapkan untuk menaiki angkutan umum adalah sejumlah 5.000 rupiah, dan 2,500 rupiah untuk para pelajar. Manfaat yang didapatkan masyarakat dengan adanya non tunai ini yakni dengan satu tiket bisa digunakan untuk menempuh perjalanan yang lebih dari satu koridor dan masyarakat akan menerima informasi dari aplikasi SIP TB atau Sistem Informasi Penumpang Trans Batam yang dilengkapi sejumlah *tools* bermanfaat seperti koridor perjalanan bus, titik halte terdekat, jadwal keberangkatan serta informasi pembelian tiket.

Sesuai dengan peristiwa tersebut bisa ditarik kesimpulan bahwa minat masyarakat dalam menggunakan *e-money* salah satunya dipengaruhi kemudahan dalam penggunaannya faktor yang berpengaruh terhadap. Dalam (Bahri, E. S., Putri, R. A., & Romansyah, 2022) minat diartikan sebagai keinginan yang kuat dalam diri seseorang untuk melakukan sesuatu. Persepsi tersebut dapat diukur melalui beberapa indikator seperti sederhana untuk dipelajari atau digunakan, mudah dipahami, memiliki fitur yang jelas serta menjadikan penggunaannya menjadi terampil. Cara penggunaan *e-money* yang mudah dan memungkinkan untuk dipelajari oleh semua kalangan masyarakat menjadikan penggunaan *e-money* sangat membantu dan memberikan kemudahan bagi penggunaannya. Persepsi kemudahan penggunaan adalah kondisi ketika seseorang mempercayai

jika pengguna suatu teknologi dapat membantu mencapai tujuannya dan meringankan bebannya, sehingga usaha yang dikeluarkan tidak terlalu besar. *E-money* juga memberikan kemudahan kepada masyarakat yang ingin berbelanja dalam jumlah yang banyak dan cukup membawa kartu lalu menggesekkannya pada mesin pembayaran elektronik. Penggunaan *e-money* juga memberikan solusi terhadap sistem uang kembalian, dikarenakan saldo pada kartu akan terpotong secara otomatis sesuai dengan total pembelian.

Keinginan untuk menggunakan *e-money* dipengaruhi oleh manfaat yang terlihat selain persepsi kemudahan. Pengaruh sosial dari lingkungan juga memengaruhi bagaimana manfaat tersebut dipahami. Ketika orang tahu bahwa orang lain di lingkungan lokal mereka menggunakan sesuatu, mereka cenderung melihatnya sebagai menguntungkan. Kesimpulan pengguna terhadap manfaat tersebut mungkin penting. Pelanggan akan menggunakan layanan uang elektronik secara lebih rutin jika mereka percaya bahwa layanan tersebut bermanfaat. Menurut (Kotler, P., & Keller, 2016), persepsi merupakan proses kita memilih, mengatur, dan menafsirkan informasi yang kita gunakan untuk menggambarkan makna lingkungan. Diharapkan bahwa lebih banyak orang akan dapat menggunakan uang elektronik sebagai hasil dari kesan manfaat yang diperoleh.

Konsumen akan tertarik menggunakan produk *e-money* jika produk tersebut memberikan kemudahan dan manfaat yang dirasakan oleh masyarakat dalam membantu operasi transaksi ekonomi mereka. Karena transaksi *e-money* melibatkan lebih banyak instrumen daripada transaksi tunai tradisional, banyak orang juga menganggap penggunaan *e-money* sebagai hal yang kompleks. Jumlah

usaha yang diperlukan untuk mengoperasikan instrumen tersebut memengaruhi seberapa mudah penggunaan instrumen tersebut. Instrumen tersebut lebih mudah dioperasikan semakin besar usaha yang diberikan.

Berdasarkan deskripsi permasalahan ini, saya sebagai penulis ingin mempelajari kemudahan, manfaat, risiko, dan bagaimana hal tersebut mempengaruhi minat terhadap pembayaran non tunai. Sehingga teretuslah tulisan yang berjudul: “**Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat dan Persepsi Resiko Terhadap Minat Masyarakat Dalam Pembayaran Non Tunai Di Trans Batam Identifikasi**”.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berangkat dari latar belakang penelitian yang telah disusun ditemukan beberapa permasalahan yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan sebagai berikut:

1. Penumpang masih kurang mengerti menggunakan aplikasi berbasis qris, apa lagi pada saat mau mendaftar di aplikasi.
2. Penumpang sering mengalami gangguan jaringan di saat mau melakukan scan barcode.
3. Saldo yang berada di kartu brizzi kadang beberapa kali hilang tanpa adanya transaksi.
4. Pada saat *top up brizzi* terkadang saldo tidak masuk ke kartu Brizzi.

### **1.3 Batasan Masalah**

Untuk mengatasi kompleksitas permasalahan yang melibatkan persepsi terhadap kemudahan, persepsi terhadap manfaat, dan persepsi terhadap risiko, penulis membatasi subjek penelitian ini pada penumpang Trans Batam.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dilakukan, rumusan masalah yang diangkat pada penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat masyarakat dalam pembayaran non tunai di Trans Batam?
2. Bagaimana persepsi manfaat mempengaruhi minat masyarakat terhadap pembayaran non tunai di Trans Batam?
3. Bagaimana persepsi resiko mempengaruhi minat masyarakat dalam pembayaran non tunai di Trans Batam?
4. Bagaimana pengaruh persepsi kemudahan, persepsi manfaat, dan persepsi resiko secara simultan terhadap keinginan masyarakat dalam pembayaran non tunai di Trans Batam?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berangkat dari rumusan masalah yang telah diidentifikasi, maka tujuan dari penelitian ini dapat dirumuskan:

1. Mengidentifikasi pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat masyarakat dalam menggunakan pembayaran non tunai di Trans Batam.
2. Mengidentifikasi pengaruh persepsi manfaat terhadap minat masyarakat terhadap menggunakan pembayaran non tunai di Trans Batam.

3. Mengevaluasi pengaruh persepsi resiko terhadap minat masyarakat dalam transaksi pembayaran non tunai di Trans Batam.
4. Untuk menguji pengaruh bersama-sama dari persepsi kemudahan, persepsi manfaat, dan persepsi resiko terhadap minat masyarakat dalam menggunakan pembayaran non tunai di Trans Batam.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Secara Teoritis**

Manfaat teoritis dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi yang signifikan dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen pemasaran. Selain itu, penelitian ini juga merupakan wujud implementasi pengetahuan yang telah diperoleh oleh penulis. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan mampu menjadi sumber acuan yang berguna untuk riset di masa mendatang.

### **1.6.2 Secara Praktis**

#### **1. Bagi Peneliti**

Penelitian yang dilakukan bertujuan sebagai upaya untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dengan melakukan upaya penelitian dan sebagai sarana yang diperuntukkan meningkatkan pemahaman peneliti terkait dengan manajemen pemasaran.

#### **2. Bagi Universitas Putera Batam**

Penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat sebagai sumber referensi yang berharga bagi mahasiswa-mahasiswi yang membutuhkannya.

### 3. Bagi Trans Batam

Diharapkan melalui penelitian ini mampu memberikan sumbangan berharga terhadap pengelola perusahaan dalam melakukan inovasi dan meningkatkan layanan *e-money* bagi masyarakat Indonesia. Penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan panduan dalam merancang produk uang elektronik dengan kriteria yang tepat agar dapat memberikan keuntungan maksimal bagi para konsumen dalam melakukan transaksi menggunakan uang elektronik.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kajian Teori**

##### **2.1.1 *E-Payment***

###### **2.1.1.1 Pengertian *E-Payment***

Menurut *Bank for International Settlements* (BIS), uang elektronik dapat didefinisikan sebagai produk *stored value* atau kartu prabayar dimana nilai moneterinya disimpan dengan sistem elektronik pada sebuah perangkat elektronik. Nilai yang ada pada perangkat didapatkan dengan cara setoran uang tunai atau mendebet rekening bank kemudian disimpan pada perangkat elektronik. Pemilik perangkat ini dapat menggunakan uang elektronik untuk membayar dan mendapatkan pembayaran, dengan nilai yang berkurang saat dipergunakan untuk melakukan pembayaran dan bertambah saat mendapatkan atau menambah pembayaran. Pengertian uang elektronik mengacu pada kartu prabayar yang dipergunakan untuk berbagai keperluan pembayaran (*multi purpose*), bukan hanya untuk keperluan tertentu seperti kartu telepon di Indonesia.

Pasal 1(3) Peraturan Bank Indonesia No. 11/12/PBI/2009 tentang Ketentuan e-Money mendefinisikan “uang elektronik” sebagai alat pembayaran yang diterbitkan berdasarkan nilai uang yang disimpan. uang muka pemilik ke penerbit. Nilai uang disimpan secara digital pada media server atau chip yang digunakan sebagai alat pembayaran bagi penjual yang bukan penerbit uang elektronik. Nilai uang tersebut hanya dapat diakses oleh penerbit uang elektronik tersebut. Perlu diketahui bahwa menurut undang-undang yang mengatur bank,

nilai uang elektronik yang dipegang oleh pemilik dan dikelola oleh penerbit tidak dianggap sebagai simpanan dalam keadaan apa pun.

#### **2.1.1.2 Kelebihan Dan Manfaat Uang Elektronik**

Menggunakan *e-money* memiliki beberapa kelebihan, yaitu:

##### **1. Kemudahan dan Kenyamanan**

*E-money* menawarkan tingkat kenyamanan dan kemudahan yang tinggi, terutama dalam melakukan pembayaran kecil atau microtransactions. Pengguna tidak perlu menyediakan jumlah uang yang tepat karena saldo elektronik dapat digunakan untuk melakukan transaksi. Selain itu, kekhawatiran tentang uang kembalian atau uang tambahan pun dapat dihindari.

##### **2. Kecepatan Transaksi**

*E-money* mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan transaksi dibandingkan dengan kartu kredit atau debit. Tanpa perlu proses otorisasi online, tanda tangan, atau PIN, proses pembayaran menjadi lebih cepat dan efisien. Bahkan, dalam beberapa kasus, transaksi offline juga dimungkinkan, sehingga mengurangi biaya komunikasi dan mempercepat proses pembayaran.

##### **3. Fleksibilitas Pengisian Saldo**

Nilai uang elektronik pada kartu dapat dengan mudah ditambahkan melalui berbagai cara yang ditawarkan oleh penerbit *e-money*. Pengguna dapat mengisi ulang saldo secara *online* melalui aplikasi atau website, atau menggunakan fasilitas fisik seperti mesin ATM atau gerai resmi. Kemudahan

pengisian ulang ini memudahkan pengguna untuk selalu siap dalam melakukan transaksi..

Menurut (Inayah, 2020), beberapa keuntungan menggunakan *e-money* untuk proses transaksi pembayaran sebagai berikut:

1. Selain nyaman, juga cukup bermanfaat. Pelanggan yang menggunakan mata uang elektronik tidak perlu lagi membawa uang tunai sebanyak-banyaknya. Untuk melakukan pembelian, pelanggan hanya perlu menyediakan kartu atau menggunakan *smartphone* mereka sebagai alat pembayaran.
2. Mencegah peredaran uang palsu. Dengan adanya uang elektronik, masyarakat cenderung melakukan pembayaran secara gratis untuk mengurangi resiko beredarnya uang palsu.
3. Pencegahan kejahatan. Jumlah uang elektronik yang tersimpan pada media kecil seperti kartu atau aplikasi pintar mengurangi kebutuhan untuk membawa uang tunai sehingga mengurangi risiko kejahatan pencurian. Selain itu, transaksi dengan uang elektronik juga mengurangi penerimaan kembalian berupa barang atau koin.
4. Anda mendapatkan diskon khusus. Beberapa *merchant* menawarkan diskon kepada konsumen yang membayar dengan uang elektronik.
5. Kemudahan pengisian saldo uang elektronik. Saat saldo *e-money* habis, pengguna dapat menambah dana dengan mudah melalui *mini store* atau *platform* online pilihan.

6. Lebih ramah lingkungan. Penggunaan uang elektronik dapat mengurangi kertas untuk mencetak uang sehingga mengurangi angka total pohon yang ditebang.
7. Transaksi menjadi lebih cepat dan efisien. Penggunaan uang elektronik menjadikan masyarakat tidak perlu menunggu lama di ATM atau menunggu pergantian pedagang untuk menarik uang tunai, sehingga transaksi lebih cepat dan hemat waktu.

Kemudahan penggunaan untuk seluruh kalangan. *E-money* memungkinkan untuk digunakan oleh siapa saja, termasuk yang tidak memiliki akun bank (*no bank account*), karena tidak memerlukan kartu kredit atau debit untuk menggunakannya, yang memerlukan pembuatan akun dan setoran awal.

### **2.1.1.3 Jenis Uang Elektronik**

Berdasarkan pada apakah data pribadi pemilik disimpan dengan penerbit uang elektronik, jenis uang elektronik dibagi menjadi:

1. Uang elektronik jenis pertama adalah uang elektronik yang nilai dan data pribadinya disimpan pada pembawa data elektronik yang dikelola oleh penerbit dan pemiliknya. Sistem ini umumnya digunakan untuk e-money berbasis kartu yang memungkinkan transaksi offline. Contohnya adalah seperti TapCash dari BNI, Flash dari BCA, dan Brizzi dari BRI. Dalam jenis uang elektronik ini, nilai uang elektronik dan data pribadi pemilik tersimpan dalam kartu atau media fisik elektronik, dan transaksi dapat dilakukan tanpa koneksi internet atau secara *offline*.

2. Jenis uang elektronik lainnya adalah nilai uang elektronik yang disimpan hanya pada pembawa data elektronik yang dikelola oleh penerbit. Pemilik uang elektronik memiliki hak pakai yang diberikan oleh penerbit untuk menggunakan nilai uang elektronik tersebut. Sistem penyimpanan ini berlangsung dalam e-money berbasis server, di mana nilai uang elektronik disimpan dalam bentuk data digital yang dikelola oleh penerbit secara terpusat. Saat pemilik uang elektronik melakukan transaksi, nilai uang elektronik berkurang langsung dari sistem penerbit, dan transaksi ini hanya dapat dilakukan secara online. Beberapa contoh uang elektronik jenis ini adalah T-Cash, dompetku, DOKU, LinkAja, Gopay, Astrapay, Dana, Ovo, Shopeepay, dan layanan *mobile banking*.

## **2.1.2 Persepsi Kemudahan**

### **2.1.2.1 Pengertian Kemudahan**

Kemudahan dalam konteks penggunaan teknologi mengacu pada keyakinan individu bahwa penggunaan teknologi tersebut adalah hal yang mudah, tidak merepotkan, mudah untuk dipelajari, serta hanya memerlukan usaha yang kecil. Hal ini mencerminkan persepsi individu terhadap tingkat kenyamanan dan kemudahan penggunaan suatu teknologi. Menurut (Nurdin, N., Azizah, W. N., & Rusli, 2020), kemudahan berarti keyakinan individu bahwa penggunaan teknologi adalah hal yang mudah, tidak menyulitkan, dan tidak memerlukan upaya yang besar untuk penggunaannya. Dalam skenario ini, orang memiliki kesalahpahaman bahwa teknologi yang mereka gunakan dapat dikuasai dan digunakan dengan sedikit usaha atau hambatan yang cukup besar. Jogiyanto,

seperti yang dikutip oleh (Yanto, W., Baskor, E., & Fitriani, 2020) menjelaskan bahwa kemudahan adalah keyakinan individu bahwa penggunaan suatu teknologi akan membebaskannya dari usaha yang berlebihan. Artinya, individu percaya bahwa teknologi tersebut akan mengurangi tingkat kesulitan dan kelelahan dalam menggunakan teknologi tersebut. Selain itu, Jogiyanto juga menjelaskan dalam penelitian lain, seperti yang dikutip oleh (Romadloniyah, A. L., & Prayitno, 2018) bahwa persepsi kemudahan mencakup keyakinan individu bahwa penggunaan teknologi tersebut akan membebaskannya dari usaha yang berlebihan, mudah dipelajari, dan sistemnya mudah digunakan. Ini menunjukkan bahwa kemudahan melibatkan aspek-aspek seperti tingkat usaha yang diperlukan, kemudahan dalam mempelajari teknologi, dan kesederhanaan sistem tersebut.

Sikap individu dalam menggunakan teknologi berperan penting dalam mendorong adopsi dan penggunaan teknologi yang lebih baik (HERDADI, 2022). Menurut Aini, seseorang akan cenderung menggunakan teknologi jika mereka percaya bahwa penggunaannya mudah dan dapat memberikan manfaat bagi mereka. Kemudahan penggunaan suatu teknologi dapat dilihat dari beberapa syarat, yaitu kemudahan dalam penggunaan, kemudahan dalam pembelajaran, dan kesederhanaan dalam pengoperasiannya. Semakin mudah suatu teknologi digunakan, semakin besar dampaknya terhadap peningkatan kinerja serta ketertarikan pengguna (Marisa, 2020)

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, persepsi kemudahan adalah keyakinan individu tentang kemudahan penggunaan teknologi yang dapat mengurangi usaha yang diperlukan. Dalam konteks ini, jika seseorang memiliki

keyakinan bahwa sistem informasi mudah digunakan, mereka akan cenderung aktif menggunakan teknologi tersebut. Mereka akan melihatnya sebagai alat yang dapat membantu dan mempermudah tugas-tugas mereka. Sedangkan, apabila dirasa jika sistem informasi sulit digunakan, mereka mungkin enggan untuk menggunakan teknologi tersebut. Mereka mungkin menganggapnya sebagai hambatan atau membutuhkan upaya tambahan yang tidak diinginkan. Oleh karena itu, persepsi kemudahan memainkan peran penting dalam mempengaruhi keputusan dalam menggunakan teknologi.

#### **2.1.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemudahan**

Dalam penyampaian (Riyanti, A., & Atmaja, 2021) menjelaskan kemudahan dapat memiliki faktor- faktor yang meliputi:

1. Pada teknologi itu sendiri

Kemudahan suatu teknologi dipengaruhi oleh sejauh mana teknologi tersebut dirancang dan dikembangkan dengan antarmuka yang intuitif dan mudah dipahami oleh pengguna. Jika teknologi memiliki fitur-fitur yang mudah diakses dan dipahami, maka akan meningkatkan tingkat kemudahan penggunaan.

2. Reputasi akan teknologi tersebut

Faktor reputasi juga berperan dalam memengaruhi persepsi kemudahan penggunaan teknologi. Jika suatu teknologi telah terbukti handal dan mudah digunakan oleh banyak pengguna sebelumnya, maka calon pengguna akan cenderung menganggapnya mudah juga untuk digunakan.

### 3. Tersedianya mekanisme pendukung yang handal

Kemudahan penggunaan teknologi juga dapat dipengaruhi oleh ketersediaan mekanisme pendukung yang dapat membantu pengguna mengatasi kendala atau masalah dalam menggunakan teknologi. Mekanisme pendukung ini dapat berupa dokumentasi yang jelas, panduan penggunaan, atau dukungan teknis yang responsif dan membantu..

#### **2.1.2.3 Indikator Kemudahan**

Berdasarkan temuan Chuang dan Li-Min (2016) dalam Anzelin (2020), terdapat beberapa indikator persepsi kemudahan terhadap teknologi finansial yang dapat diidentifikasi, yaitu:

1. Kemudahan dalam pembelajaran (*Ease of learning*): Indikator ini mengacu pada keyakinan bahwa suatu sistem teknologi finansial mudah dipelajari oleh individu. Artinya, individu percaya bahwa mereka dapat dengan cepat memahami dan menguasai cara menggunakan teknologi tersebut. Kemudahan dalam pembelajaran membuat individu lebih terbuka untuk mengadopsi dan menggunakan teknologi finansial.
2. Kemudahan berinteraksi (*Ease of interaction*): Indikator ini menunjukkan sejauh mana individu percaya bahwa teknologi finansial memudahkan mereka dalam berinteraksi dengan sistem tersebut. Contohnya, apakah individu merasa mudah melakukan transaksi atau berkomunikasi dengan menggunakan teknologi finansial. Kemudahan berinteraksi adalah faktor penting yang mempengaruhi minat dan niat individu untuk menggunakan teknologi finansial.

3. *Fleksibilitas (Flexibility)*: Indikator ini berkaitan dengan keyakinan individu bahwa teknologi finansial mudah digunakan dan dipahami. Fleksibilitas mencakup kemampuan teknologi untuk beradaptasi dengan kebutuhan dan preferensi pengguna. Sebagai contoh, penggunaan aplikasi teknologi finansial yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan individu, seperti personalisasi fitur atau tampilan, akan meningkatkan persepsi kemudahan penggunaan dan mempengaruhi penggunaan teknologi.
4. *Kemudahan penggunaan (Ease of use)*: Indikator ini menggambarkan tentang kepercayaan individu terhadap teknologi finansial yang mudah digunakan dalam pengoperasian sehari-hari. Kemudahan penggunaan mencakup antarmuka yang intuitif, navigasi yang sederhana, dan proses yang lancar dalam menggunakan teknologi finansial. Semakin mudah teknologi finansial digunakan, semakin besar kemungkinan individu akan mengadopsi dan menggunakan teknologi tersebut.

### **2.1.3 Persepsi Manfaat**

#### **2.1.3.1 Pengertian Manfaat**

Persepsi manfaat, dalam penyampaian Jogianto dalam (Desita, W., & Dewi, 2022) menjelaskan bahwa manfaat yang dirasakan berkaitan dengan persepsi individu tentang keuntungan yang diperoleh dari penggunaan teknologi atau sistem, yang mengarah pada peningkatan kinerja. Dalam konteks ini, kegunaan yang dirasakan digambarkan sebagai sejauh mana orang memegang keyakinan bahwa memanfaatkan teknologi tertentu memang akan meningkatkan kinerja mereka. Teori manfaat yang diungkapkan oleh (Desvronita, 2021)

menyatakan bahwa penggunaan sistem yang dirasakan bermanfaat dapat memaksimalkan proses, meningkatkan produktivitas, dan efektivitas individu. Persepsi manfaat penggunaan juga merupakan faktor yang kuat dalam penerimaan dan sikap pengguna terhadap penggunaan teknologi, seperti yang disampaikan oleh Wijaya dalam (Desvronita, 2021)

Dari menjelaskan tentang persepsi manfaat dalam konteks penggunaan teknologi atau sistem. Persepsi manfaat merujuk pada keyakinan individu mengenai manfaat yang akan diperoleh dari penggunaan teknologi atau sistem tersebut. Lebih lanjut, persepsi manfaat dapat mempengaruhi kinerja individu dalam bekerja, karena mereka percaya bahwa penggunaan teknologi akan meningkatkan performa mereka. Teori manfaat yang disebutkan mengatakan bahwa penggunaan sistem yang dirasakan bermanfaat dapat membantu dalam memaksimalkan proses kerja, meningkatkan produktivitas, dan meningkatkan efektivitas individu.

Dengan persepsi manfaat yang kuat terhadap penggunaan teknologi, individu cenderung lebih menerima dan memiliki sikap yang positif terhadap penggunaan teknologi tersebut. Dapat disimpulkan, penjelasan tersebut menggambarkan pentingnya persepsi manfaat dalam mempengaruhi penerimaan dan sikap individu terhadap penggunaan teknologi. Jika individu meyakini bahwa penggunaan teknologi memberikan manfaat yang signifikan, mereka akan lebih cenderung menggunakan teknologi tersebut dengan antusias dan memanfaatkannya secara efektif.

### **2.1.3.2 Indikator Manfaat**

Adapun persepsi manfaat (*perceived usefulness*) menentukan indikator menurut (Setiawan & Sulistiowati, 2018) dalam (Rahmatiyani, R., & Bertuah, 2023) ialah:

1. Membuat Peningkatan kecepatan kerja (*Increased work speed*): Penggunaan teknologi dapat mempercepat proses kerja dan mengefisienkan waktu.
2. Peningkatan kinerja kerja (*Improved job performance*): Penggunaan teknologi mampu meningkatkan produktivitas dan memudahkan pelaksanaan tugas, sehingga menghasilkan hasil yang lebih baik dan memuaskan.
3. Peningkatan produktivitas (*Enhanced productivity*): Penggunaan teknologi yang efektif dapat meningkatkan tingkat produktivitas kerja.
4. Efektif (*Efferctiveness*): Penggunaan teknologi efektif dapat memberikan hasil positif dalam pelaksanaan pekerjaan atau aktivitas.
5. Kemudahan dalam aktivitas (*Ease of use*): Penggunaan teknologi menjadikan aktivitas menjadi mudah dan praktis.
6. Bermanfaat (*Usefulness*): Penggunaan teknologi bermanfaat bagi individu dalam menjalankan kegiatan sehari-hari.

### **2.1.4 Persepsi Resiko**

#### **2.1.4.1 Pengertian Resiko**

Persepsi risiko merupakan ketidakpastian yang dirasakan oleh konsumen ketika mereka tidak memiliki kemampuan untuk memprediksi konsekuensi yang mungkin terjadi akibat keputusan pembelian yang mereka lakukan (Baskara, I. P., & Hariyadi, 2014). Dalam persepsi risiko, konsumen merasa tidak dapat

mengenali manfaat dalam kurun waktu yang panjang, potensi kerugian atau keuntungan, ketidaknyamanan, serta kinerja produk yang mungkin tidak sesuai dengan harapan. Menurut (Zulfa, L., & Hidayati, 2018) konsumen mengalami apa yang dikenal sebagai risiko yang dirasakan, yang dapat didefinisikan sebagai ketidakpastian yang mereka rasakan sebagai akibat ketidakmampuan mereka memperkirakan konsekuensi jangka panjang dari pilihan pembelian mereka.

Persepsi risiko memiliki peran penting dalam pengambilan keputusan pembelian. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Istiqomah, I., Hidayat, Z., & Jariah, 2019) dan (Nasution, S. L. A., Limbong, C. H., & Ramadhan, 2020) ditemukan bahwa persepsi risiko memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian. Ketika konsumen menganggap risiko dalam suatu transaksi sebagai tinggi, hal ini dapat mengakibatkan kekurangan kepercayaan terhadap pembelian secara online, sehingga mereka cenderung mengurangi keputusan pembelian secara online.

Persepsi risiko juga didefinisikan sebagai evaluasi yang dilakukan oleh konsumen terhadap segala kemungkinan dan dampak yang mungkin timbul sebagai konsekuensi dari suatu tindakan atau keputusan.

#### **2.1.4.2 Indikator Resiko**

Berikut adalah indikator-indikator persepsi risiko menurut Masoud yang digunakan untuk mengukur risiko:

##### **1. Risiko Finansial**

Indikator ini mencakup kemungkinan kerugian finansial yang dapat dialami oleh individu atau organisasi dalam situasi tertentu. Persepsi risiko finansial

sering kali berhubungan dengan potensi kerugian investasi, fluktuasi pasar, atau kinerja keuangan yang tidak sesuai harapan.

## 2. Risiko Produk

Indikator ini menyoroti risiko terkait dengan kualitas, keandalan, atau kesesuaian produk yang digunakan oleh konsumen atau organisasi. Persepsi risiko produk dapat mempengaruhi reputasi merek dan kepuasan pelanggan.

## 3. Risiko Waktu

Indikator ini mencerminkan ketidakpastian terkait dengan waktu pelaksanaan suatu proyek atau kegiatan. Persepsi risiko waktu melibatkan potensi penundaan, kurangnya sumber daya, atau ketidakstabilan jadwal yang dapat mempengaruhi hasil akhir.

## 4. Risiko Pengiriman

Indikator ini berkaitan dengan risiko yang terkait dengan keberhasilan pengiriman produk atau layanan kepada pelanggan atau pemangku kepentingan. Persepsi risiko pengiriman mencakup potensi masalah logistik, kesalahan pengiriman, atau ketidakmampuan untuk memenuhi janji yang telah dibuat.

## 5. Risiko Sosial

Indikator ini mencakup risiko yang timbul akibat interaksi dengan masyarakat atau kelompok sosial tertentu. Persepsi risiko sosial melibatkan pertimbangan tentang bagaimana tindakan atau keputusan dapat mempengaruhi citra sosial, etika, atau tanggung jawab sosial suatu entitas.

## 6. Risiko Keamanan

Indikator ini menyoroti risiko yang terkait dengan keamanan fisik, informasi, atau sistem. Persepsi risiko keamanan berfokus pada ancaman potensial seperti kejahatan, peretasan data, atau gangguan yang dapat membahayakan integritas dan keberlangsungan operasional..

### **2.1.5 Minat Masyarakat**

#### **2.1.4.1 Pengertian Minat**

Minat merupakan kombinasi dari perasaan, keinginan, keyakinan, prasangka, ketakutan, atau kecenderungan yang mengarahkan seseorang untuk memilih sesuatu. Menurut Slameto, minat adalah kesukaan dan keterikatan pada hal atau kegiatan tertentu, tanpa melibatkan keseluruhan hal tersebut. Secara mendasar, minat melibatkan hubungan antara diri sendiri dan orang atau hal di luar diri yang bergubungan searah.

(Sari, 2019) menggambarkan minat perilaku sebagai tingkat ketertarikan untuk melakukan perilaku tertentu. Minat perilaku mencerminkan keinginan untuk berperilaku sesuai dengan minat yang dimiliki. Kotler menyatakan bahwa minat muncul ketika individu terpapar oleh suatu produk yang menarik perhatiannya, yang kemudian memicu keinginan untuk mencoba dan akhirnya memiliki produk tersebut (Kotler, P., & Keller, 2016). (Sari, 2019) juga menjelaskan bahwa minat adalah kondisi subjektif seseorang yang melibatkan hubungan antara individu dengan tindakan tertentu. Menurut Crow dalam (Sari, 2019), minat melibatkan kecenderungan untuk memperhatikan orang, objek, dan aktivitas tertentu.

#### **2.1.4.2 Faktor Yang Mempengaruhi Minat**

Minat yang terhadap suatu hal adalah *output* dari proses belajar serta mendukung kelanjutan proses belajarnya. Minat mampu ditanamkan dan dikembangkan. Minat tidak serta merta muncul secara spontan dari dalam diri individu. Minat dapat muncul melalui interaksi dengan lingkungan dan perhatian yang diberikan. Minat berkembang ketika ada dorongan, perhatian, kegembiraan, kemampuan, dan kesesuaian atau keterkaitan dengan suatu hal. Munculnya minat biasanya dipicu oleh ketertarikan, perhatian, dan kebutuhan. Sensasi kesenangan dan kecenderungan dinamis individu untuk bertindak laku tertentu sebagai akibat dari minat seseorang pada aktivitas tertentu itulah yang melahirkan minat. Kepuasan yang ia terima pada tingkat individu akan menginspirasi dirinya untuk berpartisipasi aktif dalam kegiatan tersebut.

Ada beberapa faktor yang dapat menyebabkan timbulnya minat, yang dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Faktor kebutuhan internal. Minat seseorang dapat dipengaruhi oleh kebutuhan yang memiliki hubungan dengan aspek fisik dan psikis.
2. Faktor motivasi sosial. Minat juga dapat muncul sebagai hasil dari kebutuhan seseorang dalam mendapatkan aktualisasi diri dari lingkungan sosialnya.
3. Faktor emosional. Faktor ini mencerminkan tingkat intensitas perhatian seseorang terhadap kegiatan atau suatu objek.

#### **2.1.4.3 Indikator Minat Masyarakat**

Pratiwi dalam (Tony Sitinjak, 2019) menjelaskan terdapat indikator-indikator yang dapat digunakan untuk mengukur minat penggunaan:

1. Niat untuk bertransaksi. Ini mengacu pada keadaan di mana seorang konsumen memiliki niat untuk melakukan transaksi guna menggunakan produk atau layanan yang diminatinya.
2. Niat untuk merekomendasikan. Ini mencerminkan keadaan di mana seorang konsumen bersedia merekomendasikan produk atau layanan kepada orang lain karena dianggap baik atau memenuhi syarat untuk digunakan.
3. Niat untuk terus-menerus menggunakan. Ini menggambarkan keadaan di mana seorang konsumen memiliki kecenderungan untuk terus menggunakan produk atau layanan secara berulang-ulang atau terus-menerus karena pengalaman yang sesuai dengan harapannya.

Ferdinand mengidentifikasi beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengenali minat pembelian, yaitu:

1. Minat eksploratif

Minat eksploratif adalah ketertarikan seseorang untuk mengeksplorasi atau mencari informasi lebih lanjut tentang suatu produk atau layanan. Individu yang menunjukkan minat eksploratif mungkin mencari tahu lebih banyak tentang fitur, manfaat, dan opsi yang tersedia sebelum mereka membuat keputusan pembelian.

2. Minat preferensial

Minat preferensial merujuk pada minat atau kecenderungan individu terhadap suatu merek atau produk tertentu. Orang yang menunjukkan minat preferensial akan cenderung lebih tertarik untuk membeli dari merek atau produk yang telah mereka sukai atau pilih sebelumnya.

### 3. Minat transaksional

Minat transaksional mencerminkan ketertarikan langsung seseorang untuk melakukan transaksi pembelian. Individu yang menunjukkan minat transaksional siap untuk segera melakukan pembelian tanpa memerlukan banyak penjelasan atau proses lebih lanjut.

### 4. Minat referensial

Minat referensial merujuk pada minat seseorang yang mungkin dipengaruhi oleh rekomendasi, testimoni, atau ulasan positif dari orang lain. Individu yang menunjukkan minat referensial akan lebih cenderung membeli suatu produk atau layanan jika mereka mendengar atau melihat bahwa orang lain telah memiliki pengalaman positif dengan produk tersebut..

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti persepsi kemudahan, persepsi manfaat, dan persepsi resiko memiliki pengaruh terhadap minat masyarakat. Penelitian yang relevan dengan topik ini meliputi:

**Tabel 2.1** Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Tahun	Judul	Alat Analisis	Hasil
1	Leoni Joan & Tony Sitinjak tahun 2019	Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Dan Persepsi Kemudahan penggunaan Terhadap Minat Penggunaan Layanan pembayaran Digital Go-Pay	Teknik analisis struktural persamaan (SEM) berbasis varian atau Partial Least Squares (PLS) digunakan untuk melakukan analisis data.	Persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan memiliki dampak positif terhadap minat penggunaan.
2	Findly Meileny &	Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi	Data dianalisis menggunakan	Persepsi manfaat (X1), persepsi

	Tri Indra Wijaksana tahun 2020	Kemudahan, Fitur Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Linkaja Di Indonesia	perangkat lunak SPSS versi 20 dengan menggunakan uji Analisis Regresi Berganda.	kemudahan (X2), fitur layanan (X3), kepercayaan (X4), dan tingkat kepuasan pelanggan (Y) dinilai kurang baik. Hasil analisis regresi berganda menunjukkan bahwa persepsi manfaat (X1), persepsi kemudahan (X2), fitur layanan (X3), dan kepercayaan (X4) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan.
3	Hutami A Ningsih, Endang M Sasmita & Bida Sari tahun 2021	Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Menggunakan Uang Elektronik (QRIS) Pada Mahasiswa	Penelitian ini mengadopsi pendekatan kausal dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui penggunaan kuesioner.	Ketiga variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan uang elektronik berbasis QRIS.
4	Yuliani Dwi Rahmawati & Rahmi Yuliana tahun 2020	Pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, dan persepsi keamanan terhadap keputusan penggunaan e-wallet pada mahasiswa STIE Bank BPD Jateng	Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda.	Persepsi manfaat, persepsi kemudahan, dan persepsi keamanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan e-wallet pada mahasiswa.
5	Syarifah Salma, Aurel Priastyca Permata Agustine,	Analisis Persepsi Kemudahan dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Menggunakan OVO pada	Alat analisis yang digunakan adalah SmartPLS, yang mencakup dua model	Persepsi kemudahan tidak memiliki pengaruh terhadap minat penggunaan. Namun, persepsi manfaat memiliki

	Himda Nurika tahun 2023	Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta	pengukuran yaitu outer model dan inner model.	pengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan.
6	Siti Aisah tahun 2022	Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, dan Persepsi Resiko Terhadap Keputusan Pembelian pada Penggunaan Transaksi Shopee Paylater	Metode analisis yang diterapkan adalah analisis regresi linier berganda	Semua variabel independen berpengaruh terhadap keputusan pembelian dalam penggunaan transaksi Shopee paylater di Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Islam Malang.
7	Rudi Lahagu, Intan Diane Binangkit tahun 2023	Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan Uang Elektronik Di Pekanbaru	Metode analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda.	Secara parsial, persepsi manfaat tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan uang elektronik di Pekanbaru, sementara persepsi kemudahan penggunaan dan tingkat kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan uang elektronik di Pekanbaru.
8	Widya Desita & Gusti Ayu Ketut Rencana Sari Dewi tahun 2022	Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Risiko, Promosi dan Fitur Layanan terhadap Minat Menggunakan Transaksi	Data penelitian dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan secara online melalui Google Form, kemudian dianalisis menggunakan uji analisis	Persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, promosi, dan fitur layanan memiliki pengaruh terhadap minat penggunaan aplikasi e-wallet. Namun, persepsi risiko memiliki

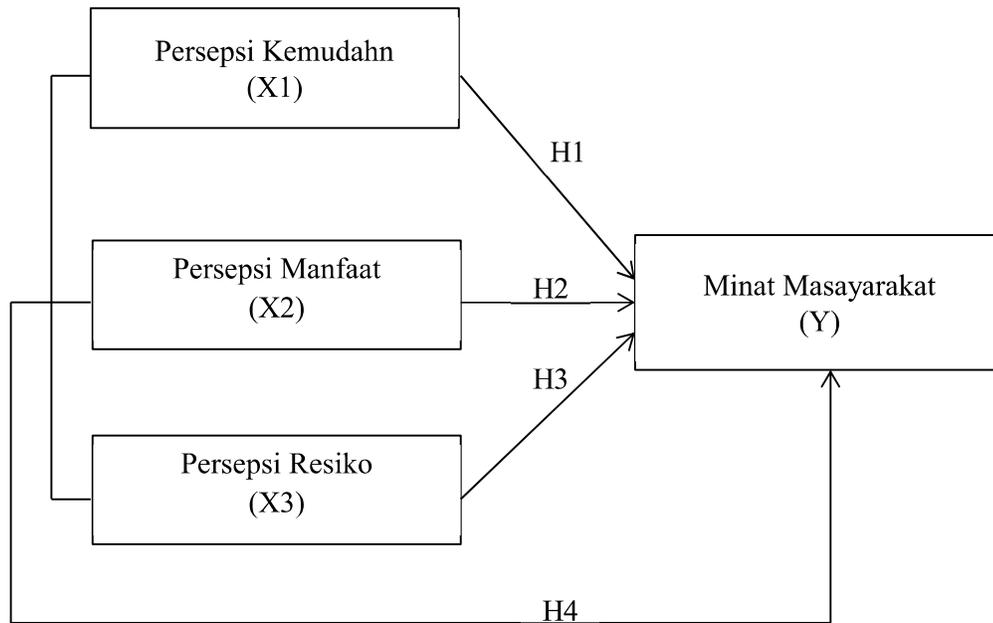
		NonCash pada Aplikasi Dompot Digital	regresi linier berganda dengan bantuan SPSS versi 25.	pengaruh negatif dan signifikan terhadap minat penggunaan aplikasi e-wallet.
9	Cut Muthia Kesuma Hayati & Nurul Fauzi tahun 2022	Pengaruh Persepsi Manfaat dan Kemudahan Penggunaan Financial Technology Terhadap Minat Penggunaannya di Kota Padang	Teknik penyebaran kuesioner dilakukan, dan data yang terkumpul dari 16 pertanyaan kuesioner dianalisis menggunakan SPSS 21.	Persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan fintech di Kota Padang.

**Sumber:** Data Penelitian (2023)

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran berfungsi sebagai peta jalan yang menguraikan perkembangan ide dan konsep secara berurutan dalam sebuah studi penelitian. Ini memberikan representasi visual dari koneksi antara berbagai variabel yang terlibat dalam penyelidikan. Dalam konteks studi khusus ini, kerangka tersebut mencakup tiga variabel utama: Persepsi Kemudahan (X1), Persepsi Manfaat (X2), dan Persepsi Risiko (X3). Variabel-variabel ini memainkan peran penting dalam memahami variabel dependen, yaitu Minat Masyarakat (Y).

Kerangka pemikiran penelitian ini menggambarkan bagaimana Persepsi Kemudahan (X1), Persepsi Manfaat (X2), dan Persepsi Risiko (X3) secara bersama-sama mempengaruhi tingkat Minat Masyarakat (Y). Dengan memeriksa interaksi antara variabel-variabel ini, penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan wawasan berharga tentang faktor-faktor yang mendorong keterlibatan dan minat publik terhadap subjek yang sedang diselidiki.



**Gambar 2.1** Kerangka Pemikiran  
**Sumber:** Data Penelitian (2023)

## 2.4 Hipotesis

Hipotesis merupakan pernyataan atau dugaan sementara yang didasarkan pada hasil penelitian dan teori-teori yang telah diajukan sebelumnya, sebagai dugaan sementara terhadap pertanyaan dalam masalah penelitian. Berikut adalah rumusan hipotesis dalam penelitian ini:

- H1 : Persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat dalam melakukan pembayaran non tunai di Trans Batam.
- H2 : Persepsi manfaat memiliki pengaruh signifikan terhadap minat masyarakat dalam melakukan pembayaran non tunai di Trans Batam.
- H3 : Persepsi resiko memiliki pengaruh signifikan terhadap minat masyarakat dalam melakukan pembayaran non tunai di Trans Batam.

H4 : Persepsi kemudahan, persepsi manfaat, dan persepsi resiko secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap minat masyarakat dalam melakukan pembayaran non tunai di Trans Batam.



---

**Universitas Putera Batam**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini dapat menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Tujuan utamanya adalah untuk menggambarkan atau menjelaskan situasi tertentu secara sistematis dan objektif, menghasilkan data yang tepat dan terukur. Ini akan memfasilitasi analisis statistik yang kuat untuk mendukung temuan penelitian. Penelitian ini bertujuan menggali pemahaman yang lebih mendalam tentang pengaruh persepsi kemudahan, persepsi manfaat dan persepsi resiko terhadap minat masyarakat dalam mempergunakan Bus Trans Batam. Pendekatan kuantitatif adalah metode yang menggunakan data numerik atau kuantitatif untuk menjelaskan, menganalisis, dan menguji hipotesis dalam suatu penelitian. Dalam pendekatan ini, peneliti mengumpulkan data berupa angka atau variabel terukur, kemudian menganalisisnya menggunakan teknik statistik untuk menemukan hubungan antar variabel (Ridha, 2017).

#### **3.2 Sifat Penelitian**

Sifat penelitian yang akan diadopsi dalam kajian ini adalah replikasi. Dalam konteks penelitian, replikasi merujuk pada upaya untuk mengulang atau memperbanyak suatu penelitian sebelumnya dengan tujuan memverifikasi keabsahan dan keandalan temuan awal. Melalui replikasi, peneliti berusaha untuk mengkonfirmasi apakah hasil penelitian sebelumnya dapat diandalkan dan berlaku secara umum. Dengan melakukan replikasi, peneliti dapat menguji keberulangan temuan serta memberikan kontribusi pada validitas internal penelitian.

### 3.3 Lokasi dan Periode Penelitian

#### 3.3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Perhubungan Kota Batam yang berlokasi di Jl. Jendral Sudirman No. 3 Sukajadi, Kecamatan Batam Kota, Batam, Kepulauan Riau. Wilayah ini menjadi titik fokus penelitian karena memiliki peran strategis dalam pengaturan dan pengembangan sektor transportasi di kota tersebut. Sebagai instansi pemerintahan yang bertanggung jawab atas transportasi di Kota Batam, Dinas Perhubungan menjadi tempat yang relevan untuk mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini.

#### 3.3.2 Periode Penelitian

Penelitian ini berlangsung mulai dari bulan Januari 2023 hingga Mei 2023. Selama periode tersebut, berbagai metode dan pendekatan digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data guna mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya. Seperti yang dicatat dalam tabel di bawah ini:

**Tabel 3.1** Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	2023				
		Januari	Februari	Maret	April	Mei
1.	Perencanaan	■				
2.	Studi Pustaka		■	■		
3.	Menentukan Metode Penelitian			■	■	
4.	Penyusunan Kuesioner				■	■
5.	Penyerahan Kuesioner				■	■
6.	Analisis Hasil Kuesioner					■
7.	Kesimpulan					■

**Sumber:** Data Penelitian (2023)

### **3.4 Populasi dan Sampel**

#### **3.4.1 Populasi**

Dalam pandangan (Hermawan, 2019), populasi merujuk pada keseluruhan anggota atau unit analisis yang menjadi objek atau target dari penelitian tersebut. Populasi mencakup semua elemen yang relevan dan diinginkan untuk diselidiki dalam konteks penelitian tertentu. Dalam penelitian kuantitatif, populasi dapat berupa individu, kelompok, atau entitas lain yang memiliki karakteristik yang menjadi fokus penelitian. Pada kajian ini, subjek populasi yang diperlakukan adalah kelompok masyarakat yang menggunakan layanan Transportasi Trans Batam pada bulan Mei 2023. Jumlah total penumpang pada periode tersebut mencapai 93.063 orang.

#### **3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel**

Suatu cara untuk menggambarkan sampel adalah dengan menganggapnya sebagai bagian yang mewakili populasi secara keseluruhan. Salah satu teknik dalam pengambilan sampel *probability sampling* adalah yang dikenal sebagai *simple random sampling* atau sampel acak sederhana. Nama teknik ini dipilih karena fakta bahwa dalam metode ini, sampel diambil dari populasi secara acak dan tanpa batasan yang dikenakan pada kelas-kelas dari mana individu dapat dipilih.

#### **3.4.3 Teknik *Sampling***

Teknik *sampling* merupakan sebuah pendekatan yang digunakan untuk menentukan ukuran sampel yang akan diambil dari suatu populasi untuk menjadi sumber data. Dalam konteks ini, teknik *sampling* digunakan untuk menentukan

ukuran sampel dari jumlah penumpang yang menggunakan layanan Transportasi Trans Batam pada bulan Mei 2023, yang mencapai total 93.063 orang.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Metode Slovin sebagai alat untuk memperkirakan tingkat kesalahan yang mungkin terjadi karena penggunaan sampel dalam penelitian mereka yang masih bisa dikelola. Dengan menggunakan rumus Slovin, tingkat kesalahan diwakili sebagai persentase, di mana angka toleransi telah ditetapkan sebesar 10% atau 0,1. Rumus Slovin yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2} \quad \text{Rumus 3.1 Slovin}$$

**Sumber:** Sugiyono (2019:137)

Keterangan;

- n = Jumlah sampel  
 N = Jumlah populasi  
 e = Batas toleransi kesalahan

Total sampel yang yang terpilih dalam penelitian dilambangkan dengan huruf n, dan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{93.063}{1 + (93.063 \times 0,1^2)}$$

$$n = \frac{93.063}{931,63}$$

$$n = 99,8926$$

Merujuk pada hasil pencarian rumus di atas, ukuran sampel yang dibutuhkan untuk proyek penelitian telah diaproksimasi menjadi 100 sampel dari nilai sebelumnya, yaitu 99,8926. Dengan demikian, peneliti memutuskan untuk membulatkan nilai tersebut ke atas menjadi 100 sampel untuk keperluan penelitian mereka. Hal ini dimaksudkan untuk memastikan bahwa ukuran sampel yang digunakan mencakup jumlah yang memadai dan dapat memberikan hasil yang lebih representatif serta akurat.

### **3.5 Sumber Data**

Penelitian ini menggunakan sumber data primer yang diperoleh langsung melalui wawancara atau observasi di lapangan. Data-data ini dikumpulkan melalui survei yang dilakukan kepada responden yang merupakan pengguna layanan sistem Transportasi Trans Batam. Selain itu, sumber data sekunder juga digunakan dalam penelitian ini, yaitu data yang diperoleh tidak langsung dari dokumen-dokumen yang terkait dengan Trans Batam.

Penggunaan sumber data primer memungkinkan peneliti untuk mendapatkan informasi secara langsung dari responden, sehingga data yang diperoleh lebih akurat dan sesuai dengan situasi yang sedang diteliti. Metode survei juga memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data dari sejumlah responden yang representatif, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang pengalaman dan pandangan para pengguna layanan Transportasi Trans Batam.

Di sisi lain, sumber data sekunder memberikan dukungan dan tambahan informasi yang relevan dari sumber-sumber yang ada, seperti dokumen-dokumen

atau laporan resmi mengenai sistem Transportasi Trans Batam. Data sekunder ini dapat membantu melengkapi dan memperkuat temuan dari data primer, serta memberikan konteks dan informasi lebih lanjut tentang sistem Transportasi Trans Batam yang mungkin tidak dapat diperoleh langsung melalui wawancara atau observasi di lapangan.

Kombinasi penggunaan sumber data primer dan sekunder diharapkan akan memberikan keseluruhan analisis yang komprehensif dan dapat diandalkan mengenai pengalaman dan kinerja sistem Transportasi Trans Batam, serta memberikan dasar yang kuat bagi rekomendasi dan kebijakan yang lebih baik terkait layanan transportasi ini..

### **3.6 Metode Pengumpulan Data**

Penelitian ini mengadopsi tiga pendekatan pengumpulan data yang berbeda, yakni dokumentasi, observasi, dan penggunaan kuesioner. Metode survei dipilih sebagai pendekatan utama karena peneliti ingin mengumpulkan data dari responden pengguna Trans Batam melalui kuesioner yang berisi pernyataan-pernyataan yang harus diisi oleh mereka. Dengan demikian, metode ini dianggap paling sesuai untuk mencapai tujuan penelitian dan mengumpulkan informasi yang relevan. Selain itu, menggunakan berbagai metode pengumpulan data akan meningkatkan validitas dan keandalan hasil penelitian. Dengan demikian, penelitian ini akan memberikan pemahaman yang komprehensif tentang pengalaman dan pandangan pengguna Trans Batam.

### 3.6.1 Alat Pengumpulan Data

Dalam proyek penelitian khusus ini, instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data mengambil informasi dari responden. Hasil survei yang diberikan kepada penumpang yang menggunakan layanan bus umum di Trans Batam. Metode seperti ini digunakan dalam penyelidikan, yang meliputi:

#### 3.6.1.1 Kuesioner

Kuesioner merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data secara sistematis dan terstruktur dari responden dalam bentuk pertanyaan tertulis. Tujuan utama kuesioner adalah untuk mengumpulkan informasi tentang pendapat, terkait topik penelitian. Dengan menggunakan kuesioner, peneliti dapat menghimpun data dari sejumlah besar responden secara efisien, memungkinkan analisis statistik yang lebih tepat dan generalisasi hasil penelitian. Proses pengembangan kuesioner dimulai dengan merumuskan pertanyaan-pertanyaan yang relevan dan sesuai dengan tujuan penelitian. Pertanyaan-pertanyaan ini harus dirancang dengan baik agar mudah dipahami oleh responden dan menghindari kesalahan interpretasi. Selain itu, harus dipastikan bahwa kuesioner memuat pertanyaan yang cukup untuk mencakup seluruh aspek yang ingin diteliti. Skala *Likert* dapat diperlakukan pada kajian ini dengan penjelasan berikut:

**Tabel 3.2** Skala *Likert*

<b>Keterangan</b>	<b>Penilaian</b>
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-Ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

**Sumber:** (Alim Irhamna, 2018)

### 3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Ringkasan rasio evaluasi, indikator variabel, dan variabel operasional yang dapat diuji adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.3** Operasional Variabel

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
Kemudahan (X1)	Kemudahan merujuk pada keyakinan seseorang bahwa penggunaan teknologi dapat menghilangkan upaya yang diperlukan, sehingga jika seseorang merasa yakin bahwa sistem informasi dapat digunakan dengan mudah.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mudah Dipelajari</li> <li>2. Kemudahan untuk berinteraksi</li> <li>3. Fleksibel</li> <li>4. Mudah Digunakan (<i>Easy to use</i>)</li> </ol>	
Manfaat (X2)	Manfaat adalah keyakinan terkait dengan proses pengambilan keputusan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membuat Pekerjaan Lebih Cepat</li> <li>2. Kinerja Pekerjaan</li> <li>3. Meningkatkan Produktivitas</li> <li>4. Efektif</li> <li>5. Membuat Aktivitas Menjadi Mudah</li> <li>6. Bermanfaat</li> </ol>	
Resiko (X3)	Resiko dapat dijelaskan sebagai evaluasi yang dilakukan oleh konsumen terhadap semua kemungkinan dengan dampak atau konsekuensi yang mungkin terjadi.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Resiko Finansial</li> <li>2. Resiko Produk</li> <li>3. Resiko Waktu</li> <li>4. Resiko Pengiriman</li> <li>5. Resiko Sosial</li> <li>6. Resiko Keamanan</li> </ol>	
Minat Masyarakat (Y)	Minat adalah kombinasi dari aspek-aspek psikologis seperti perasaan, harapan, keyakinan, prasangka, ketakutan, atau kecenderungan lainnya yang mempengaruhi individu dalam membuat pilihan-pilihan tertentu.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Akan bertransaksi</li> <li>2. Akan Merekomendasikan</li> <li>3. Akan terus-menerus</li> </ol>	

Sumber : Data Penelitian (2023)

### 3.8 Metode Analisis Data

#### 3.8.1 Uji Statistik Deskriptif

Uji statistik deskriptif adalah sebuah prosedur analisis data yang bertujuan untuk menyajikan, merangkum, dan menggambarkan karakteristik serta pola yang ada dalam sebuah sampel atau populasi data. Uji statistik deskriptif tidak mencoba untuk membuat inferensi atau generalisasi tentang populasi secara keseluruhan, tetapi fokus pada penyajian data dan informasi yang relevan agar mudah dipahami. Dengan menggunakan uji statistik deskriptif, dapat mengeksplorasi berbagai aspek data, seperti rata-rata, median, atau modus. Uji statistik deskriptif juga membantu dalam mengidentifikasi adanya outlier atau data ekstrim yang bisa mempengaruhi analisis lebih lanjut, seperti yang disebutkan oleh Ermian Challen & Puspa Dewi (2019). Pada penerapan pengujian ini dapat mempergunakan rumus seperti penyampaian dibawah ini:

$$RS = \frac{n(m-1)}{m} \quad \text{Rumus 3.2 Rentang Skala}$$

**Sumber:** (R.M.Putri,2021)

Keterangan :

RS : Rentang skala

n : Jumlah responden

m : Jumlah *alternative* jawaban

#### 3.8.2 Uji Kualitas Data

##### 3.8.2.1 Uji Validitas

Uji validitas mengacu pada sejauh mana sebuah alat ukur benar-benar mengukur konstruk atau variabel yang dimaksud dalam penelitian. Dalam kata

lain, validitas menilai apakah alat ukur tersebut memang mengukur apa yang seharusnya diukur dan apakah hasilnya dapat digunakan untuk membuat kesimpulan yang tepat tentang fenomena yang sedang diteliti. Validitas merupakan indikator sejauh mana alat ukur mampu mencerminkan dengan akurat konsep yang diteliti. Dalam penyampaian (R. M. Putri, 2021) telah menerangkan bahwasanya acuan pengujian ini dapat dijelaskan berikut:

1. Apabila uji validitas menghasilkan nilai  $r$  hitung yang lebih besar daripada  $r$  tabel, maka hasil kuesioner dapat dianggap valid.
2. Jika uji validitas menghasilkan nilai  $r$  hitung yang lebih kecil daripada  $r$  tabel, maka hasil kuesioner dapat dianggap tidak valid.

### **3.8.2.2 Uji Reliabilitas**

Menurut (Makbul, 2021) Uji reliabilitas mengacu pada konsistensi dan stabilitas alat ukur dalam menghasilkan hasil yang serupa jika diuji berkali-kali pada sampel yang sama atau pada waktu yang berbeda. Jika alat ukur tidak reliabel, maka hasilnya cenderung bervariasi secara acak, yang dapat menyebabkan kesalahan dalam penafsiran dan pengambilan kesimpulan dari data yang dikumpulkan.

### **3.8.3 Uji Asumsi Klasik**

#### **3.8.3.1 Uji Normalitas**

Uji normalitas adalah prosedur statistik yang dirancang untuk menilai apakah suatu variabel tertentu sesuai dengan distribusi normal atau menyimpang darinya. Uji ini dapat digunakan untuk memastikan apakah residual dalam model regresi menunjukkan distribusi yang teratur atau tidak. Pengujian hipotesis yang

digunakan dalam proses analisis regresi mengasumsikan bahwa residual terdistribusi secara teratur. Signifikansi kenormalan dalam residu sangat penting dalam konteks ini. Dalam penyelidikan yang dilakukan ini, uji normalitas diberikan melalui representasi grafik dan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Status pengambilan keputusan saat ini terkait dengan uji normalitas, khususnya yang berkaitan dengan penggunaan grafik, dibahas pada bagian ini:

1. Jika titik data pada grafik sangat selaras dengan garis diagonal, yang mewakili distribusi normal, atau jika histogram menampilkan distribusi simetris dan berbentuk lonceng, dapat disimpulkan bahwa data sesuai dengan distribusi normal.
2. Jika titik data pada grafik menunjukkan hamburan acak dan menyimpang dari garis referensi, atau jika histogram memiliki distribusi asimetris atau tidak merata, dapat disimpulkan bahwa data tidak sesuai dengan distribusi normal.

Konsep referensi dalam uji *Kolmogorov-Smirnov* dapat dijelaskan dengan cara berikut:

1. Hasil uji dikatakan mengikuti distribusi normal jika *Asymp. Sig. (2-tailed)* lebih besar dari 0,05.
2. Hasil pengujian tidak mengikuti distribusi normal seperti yang ditunjukkan oleh *Asymp. Sig. (2-tailed)* kurang dari 0,05.

### **3.8.3.2 Uji Multikolinearitas**

Dalam (Febriyanti, 2014), Uji multikolinearitas adalah teknik statistik yang digunakan untuk menilai adanya korelasi yang signifikan antara variabel independen di dalam model regresi. Kehadiran korelasi yang kuat antara variabel

independen dapat menimbulkan beberapa masalah dalam analisis regresi, termasuk ketidakstabilan koefisien regresi, interpretasi yang salah, dan prakiraan yang tidak tepat. Untuk menilai adanya multikolinearitas, banyak metodologi yang digunakan, seperti pemanfaatan *variance inflation factor* (VIF) dan ukuran *tolerance*. Penilaian multikolinearitas memiliki arti penting dalam analisis regresi karena berfungsi untuk memverifikasi pemenuhan asumsi mendasar di dalam model.

### **3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas**

Menurut Putri et al. (2021) Uji heteroskedastisitas berkaitan dengan pemeriksaan apakah ada perbedaan varians di seluruh data residual yang berbeda di dalam model regresi. Ketidakkonsistenan atau homogenitas dalam varians residual dapat berimplikasi pada akurasi prediksi model dan interpretasi hasil regresi. Model regresi yang dipilih adalah model yang menunjukkan homoskedastisitas, yang menunjukkan tidak adanya heteroskedastisitas atau varian tidak merata. Homoskedastisitas adalah fenomena statistik yang ditandai dengan tidak adanya hubungan antara nilai yang diharapkan dari variabel independen dan varian residual dari suatu pengamatan.

## **3.8.4 Uji Pengaruh**

### **3.8.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi linier berganda berkaitan dengan teknik statistik yang digunakan untuk tujuan memeriksa dan memahami hubungan antara variabel dependen dan dua atau lebih variabel independen. Teknik analisis ini beroperasi dengan asumsi bahwa variabel dependen dipengaruhi oleh satu atau lebih variabel

independen. Intinya, variabel independen digunakan untuk meramalkan atau menjelaskan variasi variabel dependen. Persamaan yang dapat dipergunakan pada kajian ini ialah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

**Rumus 3.3** Regresi Linier Berganda

**Sumber:** (Yanti, 2019)

Keterangan:

- Y : Variabel Terikat  
 B : Nilai Koefisien Regresi  
 a : Nilai Konstanta  
 x2 : Variabel Bebas X2  
 x1 : Variabel Bebas X1

#### 3.8.4.2 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) berkaitan dengan pendekatan yang digunakan untuk menghitung sejauh mana model yang menyertakan variabel independen dapat memperhitungkan fluktuasi dalam variabel dependen, sebagaimana ditentukan oleh data yang tersedia. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) memungkinkan penilaian sejauh mana variabel independen yang digunakan dalam model dapat memperhitungkan persentase variasi yang terlihat pada variabel dependen (Mediyati, 2021). Koefisien determinasi dibatasi antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang disesuaikan rendah dapat dilihat sebagai sugestif kemampuan terbatas untuk variabel independen untuk memiliki pengaruh besar pada variabel dependen.

**Tabel 3.4** Pedoman Dalam Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40- 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat Kuat

**Sumber:** Putri et al., (2021)

Ketika koefisien mendekati satu, itu menandakan bahwa variabel dependen dapat didekati hanya berdasarkan informasi yang diberikan oleh variabel independen. Kehadiran keragaman yang signifikan dalam kumpulan data sering menghasilkan koefisien determinasi yang rendah, sedangkan koefisien yang tinggi sering terlihat pada data deret waktu. Untuk mengumpulkan data untuk studi penelitian ini, disarankan untuk menggunakan SPSS Versi 25.

### 3.9 Uji Hipotesis

#### 3.9.1 Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t

Uji t mengacu pada prosedur statistik yang digunakan untuk menguji pengaruh berbagai faktor independen terhadap variabel dependen dalam proyek penelitian. Tujuan dari percobaan ini adalah untuk memastikan dampak yang berbeda yang dimiliki masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan pada taraf signifikansi 0,05, dan nilai ini kemudian dibandingkan dengan t hitung dengan menggunakan tabel t untuk menilai hasil pengujian (R. M. Putri, 2021). Dalam memperlakukan pengujian ini dapat mempergunakan rumus seperti berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad \text{Rumus 3.4 Uji t}$$

**Sumber:** Sugiyono (2019:260)

Keterangan :

$t$  = Nilai uji  $t$

$r$  = Koefisien korelasi

$r^2$  = Koefisien determinasi

$n$  = Jumlah sampel

Keputusan diambil berdasarkan kriteria yang telah disebutkan sebelumnya adalah:

1. Jika nilai thitung lebih besar daripada nilai ttabel atau nilai signifikansi (sig) kurang dari 0,05, maka hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima dan hipotesis nol ( $H_o$ ) ditolak.
2. Jika nilai thitung lebih kecil daripada nilai ttabel atau nilai signifikansi (sig) lebih besar dari 0,05, maka hipotesis alternatif ( $H_a$ ) ditolak dan hipotesis nol ( $H_o$ ) diterima.

### **3.9.1 Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F**

Menurut Putri (2021) Uji F adalah prosedur statistik yang melibatkan pelaksanaan uji simultan pada semua variabel independen dalam suatu penelitian dalam hubungannya dengan variabel dependen. Tujuannya adalah untuk menilai dampak kolektif dari semua faktor independen terhadap variabel dependen. Uji ini dilakukan pada tingkat signifikansi 0,05, memungkinkan perbandingan antara  $f$  hitung yang diperoleh dengan tabel  $f$ . Perbandingan ini berfungsi sebagai penilaian terhadap hasil tes. Untuk memperlakukan pengujian ini dapat menerapkan rumus seperti penjelasan dibawah ini:

$$F_{hitung} = \frac{R^2/K}{1-R^2 (n-k-1)}$$

### Rumus 3.5 Uji F

**Sumber:** (Nurdin & Djuhartono, 2021)

Keterangan:

- $R^2$  = Koefisien korelasi berganda  
 $k$  = Banyaknya variabel independen  
 $N$  = Jumlah sampel

Hipotesis yang dibuat:

1.  $H_0$ : Tidak ada pengaruh parsial yang terjadi antara persepsi kemudahan, manfaat, dan resiko terhadap minat masyarakat terhadap bus Trans Batam.
2.  $H_a$ : Terjadinya pengaruh pengaruh persepsi kemudahan, manfaat dan resiko secara parsial pada minat masyarakat bus Trans Batam.

Keputusan yang diambil berdasarkan kriteria di atas adalah sebagai berikut:

1. Membandingkan  $F_{hitung}$  dan  $f_{tabel}$ :
  - a. Jika nilai  $F_{hitung}$  kurang dari nilai  $F_{tabel}$ , maka hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima
  - b. Jika nilai  $F_{hitung}$  lebih dari nilai  $F_{tabel}$ , maka hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) ditolak.
2. Berdasarkan Probabilitas signifikan:
  - a. Jika nilai signifikan lebih besar dari 0,05, maka hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) ditolak.
  - b. Jika nilai signifikan kurang dari 0,05, maka hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima.