

**PENGARUH KEMUDAHAN AKSES, RISIKO DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN
PENGGUNA E-WALLET DANA MAHASISWA KOTA
BATAM**

SKRIPSI



Oleh:

HUDIAL ULIHARFI

200910270

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2024**

**PENGARUH KEMUDAHAN AKSES, RISIKO DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN
PENGGUNA E-WALLET DANA MAHASISWA KOTA
BATAM**

SKRIPSI

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



Oleh:

HUDIAL ULIHARFI

200910270

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2024**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini adalah saya:

Nama : Hudial Uliharfi

Npm : 200910270

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa "**Skripsi**" yang saya buat dengan judul:

PENGARUH KEMUDAHAN AKSES, RISIKO, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNA E-WALLET DANA MAHASISWA KOTA BATAM.

Adalah hasil karya sendiri dan bukan "Duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan sumber kutipan dan daftar pustaka.

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

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

Batam, 18 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



Hudial Uliharfi

200910270

**PENGARUH KEMUDAHAN AKSES, RISIKO DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN
PENGGUNA E-WALLET DANA MAHASISWA KOTA
BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
Memperoleh gelar sarjana**

Oleh:

Hudial UliHarfi

200910270

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 18 Juli 2024


Inda Sukati, S.E., M.Si., Ph.D.

Pembimbing



ABSTRAK

Dana (Dompet Digital Indonesia) adalah startup yang diluncurkan pada 5 Desember 2018 dan secara resmi diperkenalkan sebagai layanan pembayaran digital di Indonesia. Melakukan pembayaran dengan smartphone atau *E-Wallet* sangatlah efektif dan mendorong kemajuan teknologi khususnya pada generasi milenial. Kemudahan yang diberikan dalam penggunaan aplikasi sehingga menimbulkan prinsip kepercayaan dalam menggunakan teknologi yang akan meningkatkan kinerja dalam melakukan akses pembayaran. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh kemudahan akses, risiko, dan kepercayaan terhadap keputusan pengguna *E-Wallet* mahasiswa di kota Batam. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang data nya dikumpulkan melalui google form kemudian diolah dengan software SPSS. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa risiko tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pengguna *E-Wallet* mahasiswa di Kota Batam. Sedangkan kemudahan akses dan kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pengguna *E-Wallet* mahasiswa di Kota Batam.

Kata kunci: Kemudahan akses, risiko, kepercayaan, keputusan pengguna

ABSTRACT

Dana (Dompot Digital Indonesia) is a startup launched on December 5, 2018 and was officially introduced as a digital payment service in Indonesia. Making payments with a smartphone or E-Wallet is very effective and encourages technological advances, especially in the millennial generation. The convenience provided in using the application gives rise to the principle of trust in using technology which will improve performance in accessing payments. This research is a quantitative study conducted to determine the effect of ease of access, risk, and trust on student E-Wallet user decisions in the city of Batam. The sample in this study were 100 respondents whose data were collected via google form and then processed with SPSS software. The results of data processing show that risk does not have a significant influence on the decisions of student E-Wallet users in Batam City. While ease of access and trust have a significant influence on the decisions of student E-Wallet users in Batam City.

Keywords: Ease of access, risk, trust, user decision

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah karena atas rahmatnya kita masih diberikan umur yang panjang serta kesehatan baik jasmani maupun rohani. Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah karena berkat nya penulis bisa menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan program studi strata satu (S1) pada program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Karena itu , kritik dan saran yang senantiasa penulis harapkan dengan senang hati. Dengan keterbatasan penulis, skripsi tidak akan terwujud tanpa bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak . untuk itu penulis mengucapkan 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., MIKom. Selaku Dekan Fakultas Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam
3. Ibu Mauli Siagian , S.Kom., M.Si. selaku ketua Program Studi Manajemen
4. Pak Inda Sukati, S.E., M.Si.Ph.D. selaku pembimbing skripsi pada program studi Manajemen Universitas Putera Batam
5. Ibu Tiurniari Purba, S.E., M.M selaku Pembimbing Akademik pada program studi Manajemen.
6. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam Program Studi Manajemen yang telah memberikan ilmu dalam kegiatan proses belajar mengajar.
7. Kedua orang tua saya Bapak Naharuddin dan Ibu Nurhayati yang selalu memberikan support dan dukungan kepada saya hingga skripsi ini terselesaikan.
8. Responden yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan kuesioner dalam proses penelitian.
9. Terakhir, ucapan terimakasih pada diri sendiri yang sudah berjuang agar skripsi ini bisa terselesaikan dan bisa menjadi lebih baik lagi.

Semoga kebaikan yang telah diberikan akan segera dibalas oleh tuhan yang maha esa.

Batam, 19 Juli 2024



HUDIAL ULIHARFI
200910270



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	9
1.6.1 Manfaat Teoritis	9
1.6.2 Manfaat Praktis.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Kajian Teori	11
2.1.1 Kemudahan Akses	11
2.1.2 Risiko.....	13
2.1.3 Kepercayaan	16
2.4 Keputusan Pengguna	18
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Kerangka Pemikiran	25
2.4 Hipotesis Penelitian	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	29

3. 1 Jenis Penelitian	29
3. 2 Sifat Penelitian.....	29
3. 3 Lokasi dan Periode Penelitian.....	29
3. 3. 1 Lokasi Penelitian.....	29
3. 3. 2 Periode Penelitian	29
3. 4 Populasi dan Sampel.....	30
3. 4. 1 Populasi.....	30
3. 4. 2 Teknik Penentuan besar Sampel	31
3. 4. 3 Teknik sampling.....	32
3. 5 Sumber data	32
3. 6 Metode pengumpulan data.....	33
3. 7 Operasional Variabel penelitian.....	33
3. 8 Metode Analisis Data.....	35
3. 8. 1 Analisis Deskriptif	35
3. 8. 2 Uji Kualitas Instrumen	35
3. 8. 3 Uji Asumsi Klasik	37
3. 8. 4 Uji Pengaruh	38
3. 8. 5 Uji Hipotesis	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
4. 1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	41
4. 2 Deskripsi Karakteristik Responden	43
4. 2. 1 Jenis kelamin responden	43
4. 2. 2 Usia responden	44
4. 2. 3 Pekerjaan responden.....	44
4. 2. 4 Lama penggunaan	45
4. 3 Analisis deskriptif.....	45
4. 3. 1 Variabel kemudahan akses.....	46
4. 3. 2 Variabel risiko	46
4. 3. 3 Variabel kepercayaan	47
4. 3. 4 Variabel keputusan pengguna	48
4. 4 Uji Kualitas Data	48

4. 4. 1 Uji Validitas	48
4. 4. 2 Uji Reliabilitas	50
4. 5 Uji Asumsi Klasik.....	51
4. 5. 1 Uji Normalitas.....	51
4. 5. 2 Uji Heteroskedastisitas.....	53
4. 5. 3 Uji Multikolinearitas	55
4. 6 Uji Hipotesis	56
4. 6. 1 Analisis Regresi Linier.....	56
4. 6. 2 Analisis Koefisien Determinasi	57
4. 6. 3 Uji T (Parsial).....	58
4. 6. 4 Uji F.....	59
4. 7 Pembahasan	60
4. 7. 1 Pengaruh Kemudahan Akses Terhadap Keputusan Pengguna.....	60
4. 7. 2 Pengaruh Risiko Terhadap Keputusan Pengguna	60
4. 7. 3 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Pengguna.....	61
4. 7. 4 Pengaruh kemudahan akses, risiko, dan kepercayaan terhadap keputusan pengguna	62
4. 8 Implikasi Hasil Penelitian	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	64
5. 1 Kesimpulan	64
5. 2 Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	xiv
LAMPIRAN 1 – PENDUKUNG PENELITIAN	
LAMPIRAN 2 – DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN 3 – SURAT KETERANGAN PENELITIAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Aplikasi dompet digital	2
Gambar 2. 1 Kerangka pemikiran	25
Gambar 4. 1 P-plot Normalitas.....	52
Gambar 4. 2 Grafik Histogram Normalitas	52
Gambar 4. 3 Scatterplot.....	54

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1	Penelitian terdahulu.....	23
Tabel 3. 1	Jadwal penelitian	30
Tabel 3. 2	Operasional variabel.....	34
Tabel 4. 1	Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	43
Tabel 4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	44
Tabel 4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	44
Tabel 4. 4	Lama Penggunaan Aplikasi Dana	45
Tabel 4. 5	Deskripsi Jawaban Responden Kemudahan Akses	46
Tabel 4. 6	Deskripsi Jawaban Responden Risiko.....	46
Tabel 4. 7	Deskripsi Jawaban Responden Kepercayaan	47
Tabel 4. 8	Deskripsi Jawaban Responden Keputusan Pengguna	48
Tabel 4. 9	Uji Validitas	49
Tabel 4. 10	Uji Reliabilitas	51
Tabel 4. 11	Uji Normalitas	53
Tabel 4. 12	Uji Glejser	55
Tabel 4. 13	Uji Multikolinearitas	56
Tabel 4. 14	Analisis Regresi Linier Berganda	56
Tabel 4. 15	Analisis Koefisien Determinasi	57
Tabel 4. 16	Uji T	58
Tabel 4. 17	Uji F	59

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Penentuan sampel	31
Rumus 3. 2 Rentang skala.....	35
Rumus 3. 3 Korelasi Pearson	36
Rumus 3. 4 Uji Realibilitas Data.....	37
Rumus 3. 5 Regresi Liner Berganda	38