

**PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN  
DAN PERSEPSI RISIKO TERHADAP MINAT PENGGUNAAN *SPAYLATER* DI  
KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh :**

**INGGARDI RAHMA**

**1642010080**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

**2023**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN  
DAN PERSEPSI RISIKO TERHADAP MINAT PENGGUNAAN SPAYLATER DI  
KOTA SURABAYA**

**Disusun Oleh:**

**INGGARDI RAHMA**  
**NPM. 1642010080**


**Telah Disetujui Untuk Mengikuti Ujian Skripsi:**

**Menyetujui,**  
**PEMBIMBING**



**Dra. Sonja Andarini, M.Si**  
**NIP. 196503261993092001**

**Mengetahui,**  
**DEKAN**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**



**Dr. Catur Suratnoaji, M.Si**  
**NIP. 196804182021211006**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN  
DAN PERSEPSI RISIKO TERHADAP MINAT PENGGUNAAN SPAYLATER DI  
KOTA SURABAYA**


Disusun Oleh:

**Inggardi Rahma**  
NPM. 1642010080

Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada tanggal 24 Februari 2023

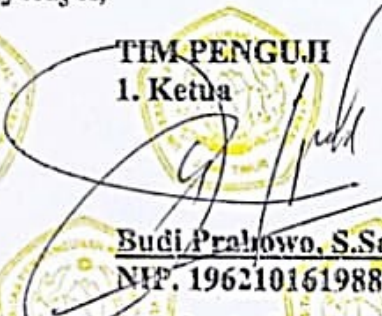
Menyetujui,

**PEMBIMBING UTAMA**


  
**Dra. Sonja Andarini, M.Si**  
NIP. 196503261993092001

**TIM PENGUJI**

1. Ketua

  
**Budi Prahowo, S.Sos., M.M**  
NIP. 196210161988031001

2. Sekretaris

  
**Dra. Sonja Andarini, M.Si**  
NIP. 196503261993092001


3. Anggota

  
**Dr. Ir. Rusdi Hidayat Nugroho, M.Si**  
NIP. 196112241989031007

Mengetahui,

**DEKAN**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

  
**Dr. Catur Suratnoaji, M.Si**  
NIP. 196804182021211006

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Inggardi Rahma  
NPM : 1642010080  
Jurusan : Administrasi Bisnis  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi berjudul:

**“Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kepercayaan dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Penggunaan *Spaylater* Di Kota Surabaya”**

Yang ditulis benar-benar hasil karya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi orang lain.

Apabila di kemudian hari pernyataan saya tidak benar. Maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Sidoarjo, 17 Februari 2023



Inggardi Rahma  
1642010080

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya kepada kita semua sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini tepat pada waktunya. Walaupun hasilnya masih jauh dari apa yang menjadi harapan pembimbing. Namun sebagai awal pembelajaran dan agar menambah spirit dalam mencari pengetahuan yang luas di lapangan. Penyusunan skripsi dilaksanakan untuk memenuhi tugas akhir. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari ibu Dra. Sonja Andarini, M.Si selaku dosen pembimbing yang dengan perhatian dan kesabaran meluangkan waktu untuk peneliti.

Terimakasih penulis ucapkan kepada semua pihak yang telah membantu peneliti dalam penyelesaian ini, diantaranya :

1. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Acep Samsudin, S.Sos., M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Ibu dosen Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Orang tua dan Keluarga yang telah memberi kesempatan dan dukungan hingga penulis mendapatkan gelar Sarjana.
5. Rekan – rekan Administrasi Bisnis yang telah memberi semangat dan waktunya untuk membantu menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman – teman warung Giras yang telah membantu secara non – teknis serta memberi masukan dalam pengerjaan skripsi.

Tanpa bimbingan dari beliau mungkin penulis tidak akan dapat menyelesaikan tugas ini sesuai dengan format yang berlaku. Saya menyadari, dalam makalah ini masih banyak kesalahan dan kekurangan. Hal ini disebabkan terbatasnya kemampuan, pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu perlu adanya kritik dan saran dari pihak pembaca. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Surabaya, 24 Februari 2023

Penulis

## ABSTRAK

### **INGGARDI RAHMA, PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN DAN PERSEPSI RISIKO TERHADAP MINAT PENGGUNAAN SPAYLATER DI KOTA SURABAYA**

Penggunaan *paylater* saat ini semakin meningkat. Shopee sebagai salah satu e-commerce terbesar di Indonesia turut menghadirkan layanan *paylater* yang bernama *SPayLater*. Hadirnya *SPayLater* menambah pilihan konsumen dalam metode pembayaran saat bertransaksi sehingga minat penggunaannya tidak terlepas dari persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kepercayaan dan persepsi risiko terhadap layanan *SPayLater*.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, populasi dalam penelitian ini adalah pengguna *SPayLater* di Kota Surabaya. Jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 100 responden dengan menggunakan metode *convenience sampling*. Teknik Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Partial Least Square* dengan bantuan *software Smart PLS 3*. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan kepercayaan berpengaruh terhadap minat penggunaan *SPayLater*. Sedangkan persepsi risiko tidak mempengaruhi minat penggunaan *SPayLater*. Hal ini berarti adanya risiko yang kemungkinan terjadi pada konsumen membuat konsumen enggan untuk menggunakan *SPayLater*.

**Kata kunci : Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kepercayaan, Persepsi Risiko dan Minat Penggunaan**

## **ABSTRACT**

### **INGGARDI RAHMA, THE IMPACT OF PERCEIVED USEFULNESS, PERCEIVED EASE OF USE, TRUST AND PERCEIVED RISK ON THE INTENT OF *SPAYLATER* USAGE IN SURABAYA CITY**

The use of paylater is currently increasing. Shopee, as one of the largest e-commerce companies in Indonesia, also offers a paylater service called SPayLater. The presence of SPayLater adds to consumer choices in payment methods when making transactions so that interest in using it is inseparable from perceived usefulness, perceived ease of use, trust and perceived risk of SPayLater services.

This study used quantitative methods, the population in this study were SpayLater users in the city of Surabaya. The number of samples used was 100 respondents using the convenience sampling method. The analysis technique used in this study is Partial Least Square with the help of Smart PLS 3 software. The findings of this study indicate that perceived usefulness, perceived ease of use, and trust influence interest in using SPayLater. Meanwhile, the perception of risk does not affect interest in using SPayLater. This means that there is a risk that might occur to consumers making consumers reluctant to use SPayLater.

**Keywords : Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Trust, Perceived Risk and Intention to Use**



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1 Penelitian terdahulu .....	9
2.2 Landasan Teori .....	12
2.2.1 Sistem informasi bisnis.....	12
2.2.1.1 Pengertian sistem informasi .....	12
2.2.1.2 Kegiatan Dasar Sitem Informasi .....	13

2.2.1.3	Sistem Informasi dalam Perspektif Bisnis .....	13
2.2.2	Financial Technology .....	14
2.2.2.1	Pengertian Financial Technology.....	14
2.2.2.2	Klasifikasi Financial Technology.....	15
2.2.2.3	Manfaat Financial Technology.....	16
2.2.3	Paylater .....	17
2.2.4	Technology Acceptance Model (TAM) .....	17
2.2.4.1	Persepsi Kegunaan (Perceived Usefulness) .....	18
2.2.4.2	Persepsi Kemudahan (Perceived Ease of Use).....	19
2.2.5	Kepercayaan (Trust) .....	20
2.2.6	Persepsi Risiko (Perceived Risk).....	22
2.2.7	Minat Penggunaan (Intention to Use).....	23
2.3	Kerangka berfikir.....	24
2.4	Hipotesis .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>26</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	26
3.2	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	26
3.2.1	Definisi Operasional .....	26
3.2.2	Pengukuran Variabel .....	30
3.3	Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel.....	31
4.1.1	Populasi.....	31
4.1.2	Sampel .....	31
4.1.3	Teknik Penarikan Sampel.....	33
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.4.1	Jenis dan Sumber Data.....	33

3.4.2	Teknik pengumpulan data.....	34
3.5	Teknik Analisis Data .....	35
3.5.1	Evaluasi Model.....	36
3.5.1.1	Model Pengukuran (Outer Model).....	37
3.5.1.2	Model Struktural (Inner Model).....	39
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>41</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	41
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan Shopee.....	41
4.1.2	Gambaran Umum Layanan <i>SPayLater</i> .....	43
4.2	Penyajian Data .....	44
4.2.1	Karakteristik Responden.....	44
4.3	Hasil dan Analisis Penelitian .....	48
4.3.1	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian .....	48
4.3.2	Hasil Uji Model Pengukuran (Outers Model) .....	60
4.3.2.1	Uji Validitas .....	61
4.3.2.2	Uji Reliabilitas .....	64
4.3.3	Hasil Uji Model Struktural (Inner Model).....	65
4.3.3.1	R-Square .....	67
4.3.3.2	Koefisien Path.....	68
4.4	Pembahasan .....	70
4.4.1	Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Minat Penggunaan <i>SPayLater</i> .....	70
4.4.2	Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Minat Penggunaan <i>SPayLater</i> .....	71
4.4.3	Pengaruh Kepercayaan terhadap Minat penggunaan <i>SPayLater</i> .....	73
4.4.4	Pengaruh Persepsi Risiko terhadap Minat Penggunaan <i>SPayLater</i> .....	74
4.5	Kendala Penelitian .....	75

4.6 Review Penelitian Terdahulu Sebagai Dasar Penelitian.....	76
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>80</b>
5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Saran .....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>82</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>85</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Layanan paylater.....	3
Tabel 3.1 Indikator Variabel.....	29
Tabel 3.2 Tabel Skala .....	31
Tabel 3.3 Parameter Uji Validitas dalam Model Pengukuran PLS .....	38
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia .....	45
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	46
Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan lama penggunaan.....	47
Tabel 4.5 Deskripsi Persepsi Kegunaan (X1).....	49
Tabel 4.6 Deskripsi Persepsi Kemudahan (X2).....	51
Tabel 4.7 Deskripsi Persepsi Kemudahan (X3).....	53
Tabel 4.8 Deskriptif Variable Persepsi Risiko (X4) .....	55
Tabel 4.9 Deskriptif Variable Minat Penggunaan (Y).....	58
Tabel 4.10 Outer Loadings .....	61
Tabel 4.11 Nilai Validitas Diskriminan .....	62
Tabel 4.12 Nilai AVE .....	63
Tabel 4.13 Nilai Composite Reliability .....	64
Tabel 4.14 Nilai R-Square .....	67
Tabel 4.15 Hasil Path Coefficients .....	68

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peringkat Aplikasi Seluler: Berdasarkan Aktivitas Pengguna.....	3
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir .....	25
Gambar 3.1 Model Struktural .....	36
Gambar 4.1 Logo Shopee .....	41
Gambar 4.2 Logo <i>SPayLater</i> .....	43
Gambar 4.3 Logo PT. LDN .....	43
Gambar 4.4 Hasil Model Struktural.....	66

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	85
Lampiran 2 Tabulasi Kuesioner Penelitian.....	90
Lampiran 3 Tabel Outer Loading .....	102
Lampiran 4 Tabel Validitas Diskriminan .....	103
Lampiran 5 Tabel Nilai AVE dan Composite Reliability.....	104
Lampiran 6 Gambar Model Struktural.....	105
Lampiran 7 Nilai R-Square.....	106
Lampiran 8 Tabel Koefisien Jalur.....	107