

**PENGARUH MANFAAT PENGGUNAAN, RISIKO, DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP PENGGUNAAN ULANG  
DOMPET DIGITAL (*E-WALLET*) DANA PADA MASYARAKAT  
KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**MOCHAMAD RAFI KURNIAWAN**

**NPM. 18042010140**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
SURABAYA  
2022**

**PENGARUH MANFAAT PENGGUNAAN, RISIKO, DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP PENGGUNAAN ULANG  
DOMPET DIGITAL (*E-WALLET*) DANA PADA MASYARAKAT  
KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Program  
Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas  
Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



**Oleh:**

**MOCHAMAD RAFI KURNIAWAN**

**NPM. 18042010140**

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

**2022**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH MANFAAT PENGGUNAAN, RISIKO, DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP PENGGUNAAN ULANG DOMPET DIGITAL (*E-WALLET*) DANA PADA  
MASYARAKAT KOTA SURABAYA**

**Disusun Oleh:**

**MOCHAMAD RAFI KURNIAWAN**

**NPM. 18042010140**

**Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi**

**Menyetujui,  
PEMBIMBING**



**Dra. Lia Nirawati, M.Si**

**NIP. 196009241993032001**

**Mengetahui,**

**DEKAN**

**FAKULTAS HUMANIORA, BUDAYA, SOSIAL DAN ILMU POLITIK**




**LEMBAR PENGESAHAN**  
**PENGARUH MANFAAT PENGGUNAAN, RISIKO, DAN KEPERCAYAAN**  
**TERHADAP PENGGUNAAN ULANG DOMPET DIGITAL (E-WALLET)**  
**DANA PADA MASYARAKAT KOTA SURABAYA**

**Disusun Oleh:**  
**MOCHAMAD RAFI KURNIAWAN**  
**NPM. 18042010140**


Telah Dipertahankan Dihadapan dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur  
Pada Tanggal Maret 2022


Menyetujui,

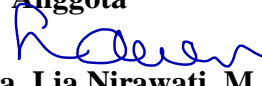
**PEMBIMBING UTAMA**

  
**Dra. Lia Nirawati, M.Si**  
**NIP. 196009241993032001**

**TIM PENGUJI**

1. Ketua  
  
**Ir. Lisa Sulistyawati, M.M**  
**NIP. 195802231987032001**

2. Sekretaris  
  
**Nurul Azizah S.AB., M.AB**  
**NPT. 17219910501002**

3. Anggota  
  
**Dra. Lia Nirawati, M.Si**  
**NIP. 196009241993032001**

Mengetahui,

**DEKAN**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

  
**Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS/ CHRA**  
**NIP. 195907011987031001**

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur terhadap kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan Judul **“Pengaruh Manfaat Penggunaan, Risiko, dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Ulang Dompot Digital (*E-wallet*) DANA Pada Masyarakat Kota Surabaya”**.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dra. Lia Nirawati, M.Si sebagai Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, saran, dan nasihat kepada penulis. Penulis juga juga menerima bantuan dari banyak pihak, dalam bentuk berupa spiritual, moril, maupun materil, maka dari itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS. CHRA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembanguna Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dra. Siti Ning Farida, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembanguna Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak dan Ibu Dosen Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembanguna Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Kedua orang tua yaitu Bapak Sujarwo dan Ibu Puji Astuti yang telah memberikan semangat, dukungan, motivasi, dan doa kepada penulis

dalam menyelesaikan proposal.

5. Sluruh pihak yang tidak bisa dituliskan oleh penulis satu per satu untuk doa dan bantuannya selama penelitian ini.

Penulis sadar bahwa di dalam penyusunan porposal ini masih memiliki banyak kekurangan. Maka dari itu kritik dan saran yang dapat membangun dari semua pihak penulis berharap demi mendapatkan kesempurnaan dalam penulisan proposal ini. Pada akhirnya dengan berbagai keterbatasan yang dimiliki penulis semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak umumnya dan terkhusus untuk penulis.

Surabaya, Maret 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PEMBIMBING UTAMA.....</b>	<b>iii</b>
<b>KA`TA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Rumusan Masalah.....	10
1.3    Tujuan Penelitian .....	10

1.4	Manfaat Penelitian .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>		<b>13</b>
2.1	Penelitian Terdahulu .....	13
2.2	Landasan Teori .....	20
2.2.1	Pemasaran .....	20
2.2.2	Manfaat Penggunaan .....	25
2.2.3	Risiko.....	26
2.2.4	Kepercayaan.....	28
2.2.5	Penggunaan Ulang Dompot Digital (E-wallet).....	29
2.3	Kerangka Berfikir .....	32
2.4	Hipotesis.....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>38</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	38
3.2	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	38
3.2.1	Definisi Operasional.....	39
3.2.2	Pengukuran Variabel .....	43
3.3	Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel .....	44
3.3.1	Populasi .....	44



3.3.2	Sampel .....	45
3.3.3	Teknik Penarikan Sampel .....	46
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	47
3.4.1	Jenis Data .....	47
3.4.2	Sumber Data .....	48
3.4.3	Teknik Pengumpulan Data .....	48
3.5	Teknik Analisis Data .....	50
3.5.1	Uji Instrumen .....	50
3.5.2	Model Analisis Data .....	52
3.5.3	Uji Hipotesis .....	55
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>61_Toc98368619</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian dan Penyajian Data .....	61
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan DANA .....	61
4.1.2	Penyajian Data .....	64
4.2	Uji Instrumen Penelitian .....	80
4.2.1	Uji Validitas .....	80
4.2.2	Uji Reliabilitas .....	83
4.3	Model Analisis Data .....	84
4.3.1	Uji Asumsi Klasik .....	84

4.4	Uji Hipotesis.....	89
4.4.1	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	89
4.4.2	Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....	90
4.4.3	Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t) .....	93
4.4.4	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	97
4.5	Pembahasan.....	98
4.5.1	Pengaruh Manfaat penggunaan, Risiko, dan Kepercayaan Secara Simultan Terhadap Penggunaan Ulang Dompot Digital DANA Pada Masyarakat Kota Surabaya.....	98
4.5.2	Pengaruh Manfaat penggunaan Secara Parsial Terhadap Penggunaan Ulang Dompot Digital DANA Pada Masyarakat Kota Surabaya.....	100
4.5.3	Pengaruh Risiko Secara Parsial Terhadap Penggunaan Ulang Dompot Digital DANA Pada Masyarakat Kota Surabaya .....	101
4.5.4	Pengaruh Kepercayaan Secara Parsial Terhadap Penggunaan Ulang Dompot Digital DANA Pada Masyarakat Kota Surabaya .....	102
4.6	Perbandingan Hasil Penelitian.....	103
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>114</b>
5.1	Kesimpulan.....	114
5.2	Saran .....	115

**DAFTAR PUSTAKA..... 117**

**LAMPIRAN ..... 122**

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Indikator Variabel .....	43
Tabel 3. 2 Tabel Skala.....	44
Tabel 3. 3 Skala Likert.....	49
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasar pada Gender .....	64
Tabel 4. 2 Distribusi Frekusensi Berdasar Pada Umur .....	65
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Status.....	66
Tabel 4. 4 Distribusi Berdasarkan Responden Frekuensi Transaksi 1 Bulan .....	67
Tabel 4. 5 Kriteria Interpretasi Rata-rata Skor Jawaban.....	69
Tabel 4. 6 Distribusi Jawaban Responden Variabel Manfaat Penggunaan (X1) .....	70
Tabel 4. 7 Distribusi Jawaban Responden Variabel Risiko (X2).....	72
Tabel 4. 8 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepercayaan (X3).....	74
Tabel 4. 9 Distribusi Jawaban Responden Variabel Penggunaan Ulang (Y).....	77
Tabel 4. 10 Hasil Pengujian Validitas Variabel manfaat penggunaan (X1) .....	80
Tabel 4. 11 Hasil Pengujian Validitas Variabel Risiko (X2).....	81
Tabel 4. 12 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepercayaan (X3).....	82
Tabel 4. 13 Hasil Pengujian Validitas Variabel Penggunaan Ulang (Y).....	82
Tabel 4. 14 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	83
Tabel 4. 15 Hasil Uji Normalitas .....	84
Tabel 4. 16 Hasil Uji Multikolinieritas .....	86
Tabel 4. 17 Hasil Anliss Regresi Linier Berganda.....	89

Tabel 4. 18 Hasil Uji F.....	91
Tabel 4. 19 Hasil Uji t.....	93
Tabel 4. 20 Koefisien Determinasi .....	97
Tabel 4. 21 Perbandingan Hasil Penelitian .....	103

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Daftar Aplikasi E-wallet Terbesar di Indonesia (2019-2020).....	3
Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir .....	36
Gambar 3. 1 Kurva Uji F.....	58
Gambar 3. 2 Kurva Uji t.....	59
Gambar 4. 1 Logo Perusahaan DANA .....	61
Gambar 4. 2 Diagram Pancar Kenormalan Residu.....	85
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heterokedastistas .....	88
Gambar 4. 4 Kurva Uji F.....	92
Gambar 4. 5 Kurva Uji t (X1) .....	94
Gambar 4. 6 Kurva Uji t (X2) .....	95
Gambar 4. 7 Kurva Uji t (X3) .....	97

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian .....	122
Lampiran 2: Karakteristik Responden .....	128
Lampiran 3 : Tabulasi Jawaban Responden.....	136
Lampiran 4 : Hasil Uji Instrumen.....	147
Lampiran 5 : Hasil Uji Asumsi Klasik.....	152
Lampiran 6 : Hasil Uji Hipotesis .....	154
Lampiran 7 : Tabel Uji f.....	156
Lampiran 8 : Tabel Uji t.....	160

## ABSTRAK

### **MOCHAMAD RAFI K., PENGARUH MANFAAT PENGGUNAAN, RISIKO, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP PENGGUNAAN ULANG DOMPET DIGITAL (*E-WALLET*) DANA DI KOTA SURABAYA.**

Era digital dan teknologinya semakin berkembang menjadikan kegiatan yang bersifat konvensional menjadi serba digital memberikan dampak terhadap kehidupan manusia yaitu perubahan pada sistem bertransaksi yang bisa dilakukan secara online. Berbagai inovasi tercipta dari karya manusia bertujuan memudahkan kehidupan mereka. Pada saat ini masyarakat lebih memilih menggunakan dompet digital (*e-wallet*) pada perangkat yang mereka miliki contohnya smartphone, sehingga penggunaan ulang tidak terlepas dari manfaat penggunaan, risiko, dan kepercayaan terhadap dompet digital (*e-wallet*), khususnya DANA yang menjadi salah satu dompet digital terbesar di Indonesia.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna dompet digital (*e-wallet*) DANA di Kota Surabaya. Jumlah sampel yang digunakan adalah sejumlah 100 responden dengan memakai metode purposive sampling. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dengan bantuan alat hitung SPSS for windows versi 26.0. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Manfaat penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan ulang dompet digital (*e-wallet*) DANA di Kota Surabaya. (2) Risiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan ulang dompet digital (*e-wallet*) DANA di Kota Surabaya. (3) Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan ulang dompet digital (*e-wallet*) DANA di Kota Surabaya. Dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel bebas (manfaat penggunaan, risiko, dan kepercayaan) berpengaruh positif terhadap penggunaan ulang dompet digital (*e-wallet*) DANA di Kota Surabaya.

**Kata kunci : Manfaat penggunaan, Risiko, Kepercayaan, dan Penggunaan ulang**



## ABSTRACT

### **MOCHAMAD RAFI K., *THE INFLUENCE OF BENEFITS, RISK, AND TRUST ON THE REUSE OF DIGITAL WALLET (E-WALLET) FUNDS IN THE CITY OF SURABAYA.***

*The digital era and its technology are growing, making conventional activities all digital, having an impact on human life, namely changes to the transaction system that can be done online. Various innovations created by human work aim to make their lives easier. At this time, people prefer to use digital wallets (e-wallet) on the devices they have, for example smartphones, so that reuse cannot be separated from the benefits of using, risks, and trust in digital wallets (e-wallet), especially DANA which is one of the The largest digital wallet in Indonesia.*

*This research uses quantitative methods. The population in this study are DANA digital wallet (e-wallet) users in the city of Surabaya. The number of samples used is a number of 100 respondents using purposive sampling method. The data analysis technique used multiple linear regression analysis technique with the help of SPSS for windows version 26.0 calculator. The findings of this study indicate that: (1) The use of benefits has a positive and significant effect on the reuse of DANA's digital wallet (e-wallet) in the city of Surabaya. (2) The risk has a positive and significant impact on the reuse of DANA's digital wallet (e-wallet) in the city of Surabaya. (3) Trust has a positive and significant effect on the reuse of DANA's digital wallet (e-wallet) in the city of Surabaya. It can be concluded that the three independent variables (use benefits, risks, and trust) have a positive effect on the reuse of DANA's digital wallet (e-wallet) in the city of Surabaya.*

***Keyword :Benefits of use, Risks, Trust, and Reuse***