

PENGARUH *PERCEIVED EASY OF USE*, *PERCEIVED USEFULNESS*, *PERCEIVED RISK*, DAN *SERVICE FEATURE* PADA *BEHAVIORAL INTENTION TO USE E-WALLET DANA* SEBAGAI *DIGITAL PAYMENT* DI MASA PANDEMI COVID-19

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

TITAHAYU RAMADHANTI

17013010263/FEB/EA

Kepada

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2022

SKRIPSI

PENGARUH PERCEIVED EASY OF USE, PERCEIVED USEFULNESS, PERCEIVED RISK, DAN SERVICE FEATURE PADA BEHAVIORAL INTENTION TO USE E-WALLET DANASEBAGAI DIGITAL PAYMENT DI MASA PANDEMI COVID-19

Disusun Oleh:

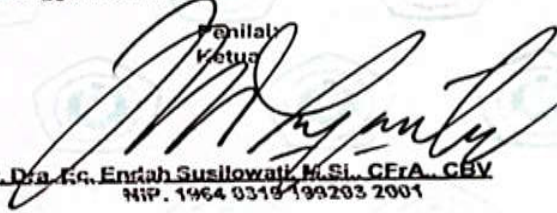
TITAHAYU RAMADHANTI
17013010263/FEB/EA

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima keabsahan dari Artikel yang akan dipublikasikan pada Jurnal Sinta 1-6 oleh Tim Penilai Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada tanggal: 23 Mei 2022

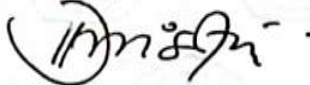
Pembimbing:
Pembimbing Utama


Drs. Ec. Mubandiq M.Si
NIP. 19620712 199203 1001

Penilai:
Ketua



Dr. Dra. Ec. Engrah Susilowati M.Si, CFA, CBV
NIP. 1964 0319 199203 2001

Anggota


Dr. Dra. Ec. Dwi Suhartini M.Aks., CMA
NIP. 1968 1215 199403 2000

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

24 MAY 2022


Prof. Dr. Syamsul Huda S.E., M.T
NIP. 19590828 199003 1001

USULAN PENELITIAN

PENGARUH *PERCEIVED EASY OF USE, PERCEIVED USEFULNESS, PERCEIVED RISK, DAN SERVICE FEATURE* PADA *BEHAVIORAL INTENTION TO USE E-WALLET DANA* SEBAGAI *DIGITAL PAYMENT* DI MASA PANDEMI COVID-19

yang diajukan

TITAHAYU RAMADHANTI

17013010263/FEB/EA

Disetujui untuk Mempublikasikan Penelitian pada Jurnal Ilmiah oleh

Pembimbing Utama

Tanggal : 27 April 2022



Drs. Ec. Muslimin, M.Si
NIP. 196207121992031001

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Akuntansi



Dra. Ec. Sari Andayani, M.Aks., CMA
NIP. 19661011 199203 2001

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“PENGARUH *PERCEIVED EASY OF USE, PERCEIVED USEFULNESS, PERCEIVED RISK, DAN SERVICE FEATURE* PADA *BEHAVIORAL INTENTION TO USE E-WALLET DANA* SEBAGAI *DIGITAL PAYMENT* DI MASA PANDEMI COVID-19“**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dalam proses penulisan skripsi, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang membantu dan memberikan dorongan baik secara langsung maupun secara tidak langsung sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi. Ucapan terimakasih ditujukan kepada :

1. Prof. Dr. Syamsul Huda, MT selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Jawa Timur.
2. Dr. Dra. Ec. Endah Susilowati, M.Si selaku Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Dra. Ec. Sari Andayani, M.Aks., CMA selaku Koordinator Program Studi Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Dr. Dra. Ec. Dwi Suhartini M.Aks., CMA selaku Dosen Wali yang telah mendampingi dan memberi arahan semasa perkuliahan berlangsung

5. Drs. Ec. Muslimin, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan, dorongan, dan semangat sehingga skripsi dapat terselesaikan dengan baik.
6. Bapak dan Ibu dosen Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis sebagai pedoman dalam pembuatan laporan.
7. Kepada kedua orang tua penulis yang telah memberikan doa, semangat, dan kasih sayang kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi
8. Kepada semua teman-teman yang telah memberikan dukungan serta motivasi dalam penulisan skripsi.

Penulis menyadari adanya kekurangan dalam penulisan Skripsi dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu Penulis sangat mengapresiasi atas segala saran dan kritik yang membangun, agar dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan atau berminat untuk mempelajarinya sebagai perkembangan ilmu di masa yang akan datang

Surabaya, 24 Desember 2021

Titahayu Ramadhanti

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. PenelitianTerdahulu.....	10
2.2. Landasan Teori.....	14
2.2.1. <i>Financial Technology</i>	14
2.2.2. <i>E-Wallet</i>	15
2.2.3. <i>Technology Acceptance Model</i>	16
2.2.3.1. <i>Perceived Easy Of Use</i>	17
2.2.3.2. <i>Perceived Usefulness</i>	17
2.2.3.3. <i>Perceived Risk</i>	18
2.2.4. <i>Service Feature</i>	19
2.2.5. <i>Behavioral Intention to Use</i>	19

2.2.6.	Dompot Digital Indonesia (DANA).....	20
2.3.	Kerangka Pemikiran.....	21
2.4.	Hipotesis Penelitian.....	25
BAB III	METODE PENELITIAN.....	26
3.1.	Jenis dan Objek Penelitian.....	26
3.1.1.	Jenis Penelitian.....	26
3.1.2.	Objek Penelitian.....	26
3.2.	Operasional dan Pengukuran Variabel.....	27
3.2.1.	Variabel Independen (X).....	27
3.2.2.	Variabel Dependen (Y).....	30
3.2.3.	Teknik Pengukuran Variabel.....	31
3.3.	Teknik Pengumpulan Sampel.....	32
3.3.1.	Populasi.....	32
3.3.2.	Teknik Penentuan Sampel.....	32
3.4.	Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.4.1.	Jenis dan Sumber Data.....	34
3.4.2.	Metode Pengumpulan Data.....	34
3.5.	Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	34
3.5.1.	Teknik Analisis.....	34
3.5.2.	Uji Hipotesis.....	37
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian.....	38

4.1.1.	Dompot Digital Indonesia (DANA).....	38
4.2.	Deskriptif Variabel.....	40
4.2.1.	<i>Perceived Easy of Use (X1)</i>	40
4.2.2.	<i>Perceived Usefulness (X2)</i>	43
4.2.3.	<i>Perceived Risk (X3)</i>	44
4.2.4.	<i>Service Feature (X4)</i>	45
4.2.5.	<i>Behavioral Intention to Use (Y)</i>	47
4.3.	Hasil Penelitian-Pengujian Hipotesis.....	48
4.3.1.	Evaluasi Measurement Model	48
4.3.1.1.	Validitas Konvergen	48
4.3.1.2.	Validitas Diskriminan.....	52
4.3.1.3.	<i>Composite Reliability</i>	54
4.3.2.	Evaluasi Struktural Model	55
4.3.3.	Pengujian Hipotesis	56
4.4.	Pembahasan Hipotesis	57
4.4.1.	Pengaruh <i>Perceived Easy of Use</i> terhadap <i>Behavioral Intention to Use E-Wallet</i>	58
4.4.2.	Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Behavioral Intention to Use E-Wallet</i>	58
4.4.3.	Pengaruh <i>Perceived Risk</i> terhadap <i>Behavioral Intention to Use E-Wallet</i>	59

4.4.4. Pengaruh <i>Service Feature</i> terhadap <i>Behavioral Intention to Use E-Wallet</i>	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	60
5.1. Kesimpulan.....	60
5.2. Saran.....	60
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	65

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	66
Tabel 3.1 Skala Likert	32
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	39
Tabel 4.2 Usia Responden.....	39
Tabel 4.3 Kelas Interval	41
Tabel 4.3 Analisis Tanggapan Responden Terkait X1.....	41
Tabel 4.4 Analisis Tanggapan Responden Terkait X2.....	43
Tabel 4.5 Analisis Tanggapan Responden Terkait X3.....	44
Tabel 4.6 Analisis Tanggapan Responden Terkait X4.....	46
Tabel 4.7 Analisis Tanggapan Responden Terkait Y.....	47
Tabel 4.8 Hasil Perhitungan Nilai Outer Loading.....	50
Tabel 4.9 Hasil Perhitungan <i>Discriminant Validity</i>	52
Tabel 4.10 Hasil Perhitungan AVE	53
Tabel 4.11 Hasil Pengukuran <i>Composite Reliability</i>	55
Tabel 4.12 Hasil Pengukuran R ²	56
Tabel 4.13 Hasil Pengukuran <i>Bootstrapping</i>	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Aplikasi <i>E-Wallet</i> Terbesar di Indonesia	2
Gambar 1.2 Keluhan Pengguna DANA.....	5
Gambar 1.1 Keluhan Pengguna DANA.....	5
Gambar 2.1 Logo DANA	21
Gambar 2.2 Kerangka Pikir	24
Gambar 4.1 Hasil Perhitungan Nilai Outer Loading Model Awal	49
Gambar 4.2 Hasil Perhitungan Nilai Outer Loading Model Modifikasi	51

PENGARUH *PERCEIVED EASY OF USE, PERCEIVED USEFULNESS, PERCEIVED RISK, DAN SERVICE FEATURE* PADA *BEHAVIORAL INTENTION TO USE E-WALLET DANA* SEBAGAI *DIGITAL PAYMENT* DI MASA PANDEMI COVID-19

TITAHAYU RAMADHANTI

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji secara empiris pengaruh dari *Perceived Easy of Use, Perceived Usefulness, Perceived Risk, dan Service Feature* pada *Behavioral Intention to Use E-Wallet DANA* sebagai *Digital Payment* di Masa Pandemi Covid-19. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Objek penelitian ini adalah pengguna aktif *E-Wallet DANA* di Indonesia dengan kriteria tertentu. Teknik penentuan sampel menggunakan rumus *Slovin* sehingga diperoleh 100 responden dari total populasi berjumlah 50 juta pengguna. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan *SmartPLS 2.0 M3*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Perceived Easy of Use, Perceived Usefulness, Service Feature* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention to Use E-Wallet DANA*, dan *Perceived Risk* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *Behavioral Intention to Use E-Wallet DANA*.

Kata kunci: *Perceived Easy of Use, Perceived Usefulness, Perceive Risk, Service Feature, Behavioral Intention to Use*

PERCEIVED EASY OF USE, PERCEIVED USEFULNESS, PERCEIVED RISK, AND SERVICE FEATURE AGAINST BEHAVIORAL INTENTION TO USE E-WALLET DANA AS DIGITAL PAYMENT DURING THE COVID-19 PANDEMIC

TITAHAYU RAMADHANTI

ABSTRACT

This study aims to determine and examine empirically Perceived Easy of Use, Perceived Usefulness, Perceived Risk, and Service Feature against Behavioral Intention to Use E-Wallet DANA as Digital Payment During The Covid-19 Pandemi. The object of this research is active users E-Wallet DANA in Indonesia with certain criteria. The Sampling technique using Slovin formula so that it can be obtained 100 respondents from total population of 50 million users. Data analysis in this study through the Partial Least Square (PLS) approach with the SmartPLS 2.0 M3. The Study's result showed that Perceived Easy of Use, Perceived Usefulness, Service Feature has been proven to have a positive and significant effect on Behavioral Intention to Use E-Wallet DANA, and Perceived Risk has been proven positive and not significant effect on Behavioral Intention to Use E-Wallet DANA.

Keywords: Perceived Easy of Use, Perceived Usefulness, Perceive Risk, Service Feature, Behavioral Intention to Use