

**ANALISIS KEPUTUSAN PENGGUNAAN SHOPEEPAY  
MAHASISWA MANAJEMEN UNIVERSITAS  
PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”  
JAWA TIMUR**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas  
Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur Untuk Menyusun  
Skripsi S-1 Program Studi Manajemen



Diajukan Oleh :

**AGNES LUSIANA**

**18012010005**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS  
PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR**

**2022**

SKRIPSI


ANALISIS KEPUTUSAN PENGGUNAAN SHOPEEPAY MAHASISWA  
MANAJEMEN UNIVERSITAS PEMBANGUNAN  
NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR

Disusun Oleh :

AGNES LUSIANA  
18012010005/FEB/EM

Telah Dipertahankan dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada Tanggal : 8 Juli 2022


Koordinator Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

  
Sulastri Irbayuni, S.E., M.M.  
NIP. 196206161989032001

Pembimbing Utama

  
Dr. Dhani Ichsanuddin Nur, SE, MM, CFP.  
NIP. 1963092419890310001

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

Jawa Timur  
  
Prof. Dr. Syamsul Huda, S.E., M.T.  
NIP. 195908281990031001

14 JUL 2022

**Usulan Penelitian**

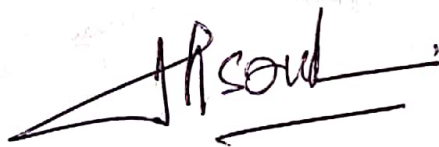
**ANALISIS PENGGUNAAN SHOPEE-PAY MAHASISWA MANAJEMEN  
UPN VETERAN JAWA TIMUR**

**Yang Diajukan**

**AGNES LUSIANA**  
**18012010005/FEB/EM**

**Telah disetujui untuk diseminarkan oleh :**

**DOSEN PEMBIMBING**



**Dr. Dhani Ichsanuddin Nur, SE, MM, CFP.**  
**NIP. 1963092419890310001**

Tanggal :  $\frac{4}{1}$  - 2022

**KOORDINATOR PROGRAM  
STUDI MANAJEMEN**



**Sulastri Irbayuni, S.E.MM.**  
**NIP. 196206161989032001**

**SKRIPSI**

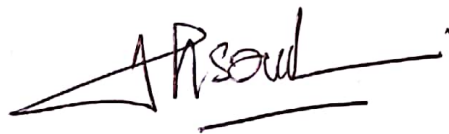
**ANALISIS KEPUTUASAN PENGGUNAAN SHOPEEPAY MAHASISWA  
MANAJEMEN UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL  
"VETERAN" JAWA TIMUR**

Yang diajukan Oleh :

**AGNES LUSIANA**  
18012010005/FEB/EM

Telah diseminarkan dan disetujui untuk menyusun skripsi

Pembimbing



Dr. Dhani Ichsanuddin Nur, SE, MM, CFP  
NIP. 1963092419890310001

Tanggal :

13 <sup>4</sup>/<sub>2022</sub>.

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Manajemen



Sulastrirbayuni, S.E., M.M.  
NIP. 196206161989032001

**PERSETUJUAN PUBLISH JURNAL**

**ANALISIS KEPUTUSAN PENGGUNAAN SHOPEEPAY MAHASISWA  
MANAJEMEN UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL  
"VETERAN" JAWA TIMUR**

Yang diajukan

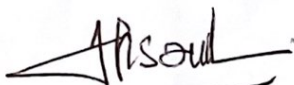
Agnes Lusiana.

18012010005/FEB/EM

Telah melalui Ujian Kelayakan

Dosen Pembimbing,

Dosen Penguji 1



Dr. Dhani Ichsanuddin Nur, SE, MM, CFP.  
NIP. 196309241989031001



Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M. Si  
NIP. 196304201991032001

Dosen Penguji 2



Drs. Ec. Supriyono, M.M.  
NIP. 196106261988031001

Mengetahui,

Koordinator Prodi Manajemen



Sulastri Irbayuni, SE, MM  
NIP. 196206161989032001

**SKRIPSI**

**ANALISIS KEPUTUSAN PENGGUNAAN SHOPEE-PAY MAHASISWA  
MANAJEMEN UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL  
“VETERAN” JAWA TIMUR**

Yang diajukan Oleh:

AGNES LUSIANA  
18012010005/FEB/EM

Disetujui untuk ujian skripsi oleh

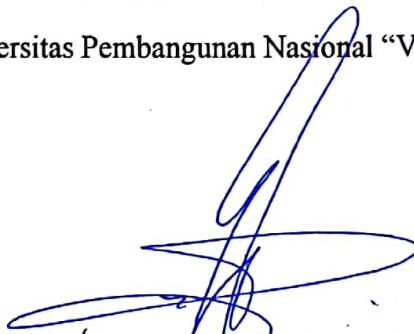
Pembimbing



Dr. Dhani Ichsanuddin Nur, SE, MM, CFP. Tanggal : 31-5-2022  
NIP. 1963092419890310001

Mengetahui

Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur



Dr. Drs. E. Eko Purwanto, M. Si  
NIP. 195903291987031001

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : Agnes Lusiana  
NPM : 18012010005  
NIK : 3578084204000004  
Tempat/Tanggal Lahir : Sukabumi/ 02 April 2000  
Alamat (sesuai KTP) : Rt. 004, Rw. 011, Gubeng Kertajaya 4-Raya/33

Judul Artikel : Analisis Keputusan Penggunaan Shopeepay Mahasiswa  
Manajemen Universitas Pembangunan Nasional "Veteran"  
Jawa Timur

Saya menyatakan bahwa artikel tersebut merupakan artikel asli, hasil pemikiran sendiri,  
serta bukan saduran/terjemahan.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar dan tanpa ada unsur paksaan dari  
siapapun. Jika di kemudian hari ditemukan ketidakbenaran informasi, saya bersedia  
dibatalkannya gelar akademik yang telah saya raih.

Surabaya, 11 Juli 2022

Yang menyatakan,



Agnes Lusiana

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala berkat dan karunia-Nya sehingga penulisan Tugas Akhir ini dengan judul **“ANALISIS KEPUTUSAN PENGGUNAAN SHOPEE-PAY MAHASISWA MANAJEMEN UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR”** dapat berjalan dengan semestinya.

Tugas akhir ini disusun guna mengikuti syarat kurikulum tingkat sarjana (S1) bagi setiap mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPNVeteran Jawa Timur.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis mendapatkan banyak dukungan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kesehatan dan segala kelancaran serta perlindungan selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M,MT. selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Prof. Dr. Syamsul Huda, M.T. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
4. Sulastri Irbayuni, SE, M.M. selaku Koord. Progdi Manajemen Fakultas Ekonomidan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
5. Dr. Dhani Ichsanuddin Nur, SE, MM, CFP. Selaku dosen pembimbing



yang telah meluangkan waktunya dan sangat membantu dalam memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

6. Bapak dan Ibu Dosen program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

7. Kedua orang tua tercinta, papa Djoko dan mama Lisa yang turut mendukung dan mendoakan tiada hentinya, serta kedua adik saya Caroline dan Dennis yang membantu skripsi ini agar terselesaikan dengan baik.

8. Diri sendiri yang kuat dalam melawan kemalasan, kegabutan, kelelahan bekerja menyambi skripsi. Agnes keren banget busettttt

9. Ari Prasetya yang selalu ada dalam susah dan senang serta telah memotivasi dan memberikan semangat antar satu sama lain yang berjuang skripsi bersama

10. Teman-teman seperjuangan saya Arini Diah Ayu P, Eka Megasari, Dwi Ayu M yang menyemangati, dan senantiasa kompak bersama mengerjakan tugas, joki KRS selama perkuliahan sejak semester pertama.

11. Teman-teman jurusan Manajemen khususnya angkatan 2018 yang memberikan dukungan dan semangat, saya ucapkan terimakasih.

12. Para responden yang telah membantu penelitian ini dengan meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian.

13. Orang-orang yang tidak bisa disebutkan satu per satu namanya yang terlibat dalam proses penyelesaian laporan skripsi ini.

Dalam penulisan penelitian ini disadari bahwa masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu segala kritik dan saran yang sifatnya membangun

akan sangat membantu menyempurnakan penulisan penelitian ini serta bermanfaat bagi saya, pembaca dan bagi peneliti selanjutnya.

Sidoarjo, 28 Oktober 2021

Penulis

Agnes Lusiana

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA</b>	
<b>PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>11</b>
1.1 Latar Belakang.....	12
1.2 Rumusan Masalah.....	18
1.3 Tujuan Penelitian.....	18
1.4 Manfaat Penelitian.....	19
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>20</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	20
2.2 Landasan Teori.....	22
2.2.1 <i>Mental Accounting Theory</i> .....	22
2.2.2 <i>Theory of Planned Behaviour</i> .....	23
2.2.3 Teori Perilaku Keuangan ( <i>Theory Financial Behavior</i> ).....	24
2.2.4 Literasi Keuangan ( <i>Financial Literacy</i> ).....	28

2.2.5 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	32
2.2.6 Kualitas Layanan.....	36
2.2.7 Shopee.....	38
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	43
2.3.1 Pengaruh Literasi Keuangan terhadap Keputusan Penggunaan ShopeePay.....	43
2.3.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Penggunaan ShopeePay.....	44
2.3.3 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Keputusan Penggunaan ShopeePay.....	46
2.4 Kerangka Konseptual.....	48
2.5 Hipotesis.....	48
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>49</b>
3.1 Definisi Operasional Variabel.....	49
3.2 Skala Pengukuran Variabel.....	52
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel.....	52
3.3.1 Populasi.....	52
3.3.2 Sampel.....	53
3.3.3 Teknik Penarikan Sampel.....	54
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	55

3.4.1 Jenis Data.....	55
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	56
3.5 Teknik Analisis Data.....	56
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>61</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	61
4.2 Karakteristik Responden.....	62
4.3 Deskripsi Hasil Analisis Data.....	66
4.3.1 Evaluasi Outlier.....	66
4.3.2 Interpretasi Hasil PLS.....	68
4.3.2.1 Pengujian Model pengukuran (Outer Model) Model pengukuran dan Validitas Indikator.....	68
4.3.2.2 Analisis Hasil PLS.....	66
4.3.2.3 Inner Model (Pengujian Model Struktural).....	75
4.3.2.4 Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	76
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	78
4.4.1 Pengaruh Literasi Keuangan (X1) terhadap Keputusan Penggunaan ShopeePay (Y).....	78
4.4.2 Pengaruh Kualitas Layanan (X2) terhadap Keputusan Penggunaan ShopeePay (Y).....	78
4.4.3 Pengaruh Persepsi Kemudahan (X3) terhadap Keputusan	

Penggunaan ShopeePay (Y).....	79
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>81</b>
5.1 Kesimpulan.....	81
5.2 Saran.....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>83</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>88</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Infografis penyedia layanan pembayaran digital.....	13
Gambar 1.2 Volume Transaksi 2021.....	14
Gambar 2.1 Teori TAM.....	30
Gambar 3.1 Diagram Jalur.....	44
Gambar 4.1 Outer Model dengan <i>factor loading</i> , <i>Path Coefficient</i> dan <i>R-Square</i> .....	70
Gambar 4.2 Outer Model dengan <i>factor loading</i> , <i>Path Coefficient</i> dan <i>R-Square</i> .....	73

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 3.1 Skala Pengukuran.....	47
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelamin.....	58
Tabel 4.2 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Literasi Keuangan.....	59
Tabel 4.3 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Kualitas Layanan.....	60
Tabel 4.4 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Persepsi Kemudahan.....	61
Tabel 4.5 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Keputusan Penggunaan ShopeePay.....	62
Tabel 4.6 Uji Outlier.....	64
Tabel 4.7 <i>Outer Loadings (Mean, STDEV, T-Values)</i> .....	65
Tabel 4.8 <i>Cross Loading</i> .....	67
Tabel 4.9 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	68
Tabel 4.10 <i>Composite Reliability</i> .....	68
Tabel 4.11 <i>Latent Variable Correlations</i> .....	69
Tabel 4.12 <i>R-Square</i> .....	71
Tabel 4.13 <i>Path Coefficients (Mean,STDEV,T-Values)</i> .....	72



**ANALISIS KEPUTUSAN PENGGUNAAN  
SHOPEE-PAY MAHASISWA MANAJEMEN UNIVERSITAS  
PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR**

Oleh :

**Agnes Lusiana**

**18012010005/FEB/EM**

**Abstraksi**

Perkembangan teknologi saat ini menjadikan internet tidak hanya berfungsi sebagai media komunikasi saja, melainkan telah mempengaruhi perilaku keuangan masyarakat dalam media pembayaran digital, produk keuangan menjadi semakin beragam dan salah satunya yang menguasai *e-wallet* di Indonesia yaitu Shopee. Perilaku keuangan mahasiswa juga akan mempengaruhi bagaimana ia mengolah keuangannya dengan menggunakan media pembayaran digital. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dari literasi keuangan, kualitas layanan, persepsi kemudahan penggunaan terhadap keputusan penggunaan shopeepay.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian ini mengambil sampel dari mahasiswa Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur menggunakan teknik *purposive sampling* dengan ukuran sampel yang diambil 100 responden. Sedangkan teknik analisis yang digunakan adalah metode analisis PLS (*Partial Least Square*) dengan *software SmartPLS*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa literasi keuangan dapat memberikan kontribusi terhadap keputusan penggunaan shopeepay. Kualitas layanan memberikan kontribusi yang baik terhadap keputusan penggunaan shopeepay. Persepsi kemudahan memiliki kontribusi terhadap keputusan penggunaan shopeepay.

**Kata Kunci : Literasi Keuangan, Kualitas Layanan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Shopeepay, Perilaku Keuangan.**