

**EVALUASI PENGARUH *TRUST* DAN *RISK* TERHADAP MINAT PEMINJAM
DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN *PEER-TO-PEER LENDING* APLIKASI**

***FINTECH* DI KOTA SURABAYA
(STUDI KASUS: APLIKASI KREDIVO)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer Program Studi
Sistem Informasi**



Disusun Oleh:

**PUTRI AYU PITRIA
20082010030**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
S U R A B A Y A**

2024

SKRIPSI

EVALUASI PENGARUH *TRUST* DAN *RISK* TERHADAP MINAT
PEMINJAM DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN *PEER-TO-
PEER LENDING* APLIKASI *FINTECH* DI KOTA SURABAYA
(STUDI KASUS: APLIKASI KREDIVO)

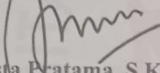
Disusun Oleh:

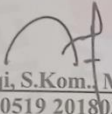
PUTRI AYU PITRIA

20082010030

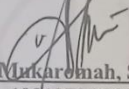
Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji
Skripsi Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 12 Juni 2024

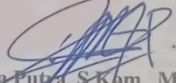
Pembimbing

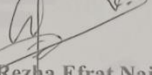
1. 
Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.
NPT. 171199 10 320052

2. 
Asif Farooqi, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19870519 2018031 001

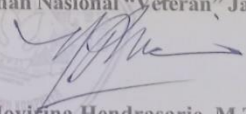
Tim Penguji

1. 
Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19810704 2021212 011

2. 
Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19851124 2021211 003

3. 
Abdul Rezza Efrat Najaf, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19940929 202203 1 008

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, M.T.
NIP 19681126 199403 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

EVALUASI PENGARUH *TRUST* DAN *RISK* TERHADAP MINAT
PEMINJAM DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN *PEER-TO-
PEER LENDING* APLIKASI *FINTECH* DI KOTA SURABAYA
(STUDI KASUS: APLIKASI KREDIVO)

Disusun Oleh:

PUTRI AYU PITRIA

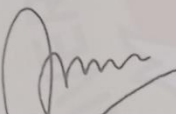
20082010030

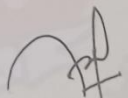
Telah disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan Gelombang Januari
Periode 2024 pada Tanggal 12 Juni 2024

Menyetujui,

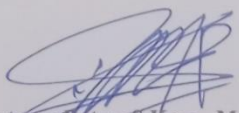
Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2


Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.
NPT. 171199 10 320052


Asif Faruqi, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19870519 2018031 001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom.
NIP. 10851124 2021211 003



KETERANGAN REVISI

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : Putri Ayu Pitria

NPM : 20082010030

Program Studi : Sistem Informasi

Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 12 Juni 2024 dengan judul:

"EVALUASI PENGARUH *TRUST* DAN *RISK* TERHADAP MINAT PEMINJAM DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN *PEER-TO-PEER LENDING* APLIKASI *FINTECH* DI KOTA SURABAYA (STUDI KASUS: APLIKASI KREDIVO)"

Oleh karenanya mahasiswa tersebut diatas dinyatakan bebas revisi Ujian Negara Lisan Skripsi dan diijinkan untuk membukukan laporan SKRIPSI dengan judul tersebut.

Surabaya, 24 Juni 2024

Dosen penguji yang memeriksa revisi:

1. Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom

NIP. 19810704 2021212 011

2. Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom

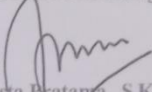
NIP. 19851124 2021211 003

3. Abdul Rezha Efrat Najaf, S.Kom., M.Kom


NIP. 19940929 202203 1 008

Mengetahui,

Dosen Pembimbing 1


Arista Pratama., S.Kom. M.Kom.
NPT. 171199 10 320052

Dosen Pembimbing 2


Asif Faroqi S.Kom., M.Kom.
NIP. 19870519 2018031 001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA
TIMUR FAKULTAS ILMU KOMPUTER

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Putri Ayu Pitria

NPM : 20082010030

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Judul Skripsi / Tugas Akhir sebagai berikut :

**"EVALUASI PENGARUH *TRUST* DAN *RISK* TERHADAP
MINAT PEMINJAM DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN
PEER-TO-PEER LENDING APLIKASI *FINTECH* DI KOTA
SURABAYA
(STUDI KASUS: APLIKASI KREDIVO)"**

Bukan merupakan plagiat dari Skripsi / Tugas Akhir / Penelitian orang lain dan bukan merupakan Produk / Software / Hasil Karya yang saya beli dari orang lain.

Saya juga menyatakan bahwa Skripsi / Tugas Akhir ini adalah pekerjaan saya sendiri, kecuali yang dinyatakan dalam Daftar Pustaka dan tidak pernah diajukan untuk syarat memperoleh gelar di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur maupun institusi pendidikan lain. Jika ternyata kemudian hari pernyataan ini terbukti benar, maka saya bertanggung jawab penuh dan siap menerima segala konsekuensi, termasuk pembatalan ijazah dikemudian hari.

Surabaya, 24 Juni 2024

Hormat Saya,



Putri Ayu Pitria

Putri Ayu Pitria
20082010030

Judul : EVALUASI PENGARUH *TRUST* DAN *RISK* TERHADAP MINAT PEMINJAM DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN *PEER-TO-PEER LENDING* APLIKASI *FINTECH* DI KOTA SURABAYA (STUDI KASUS : APLIKASI KREDIVO)

Pembimbing 1 : Arista Pratama, S.Kom, M.Kom

Pembimbing 2 : Asif Faroqi, S.Kom, M.Kom

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah paradigma kehidupan manusia, dengan internet menjadi salah satu kunci utama dalam transformasi ini. Fenomena ini memicu lahirnya industri *Financial Technology (Fintech)*, yang menyajikan solusi keuangan inovatif dan efisien. Di tengah perkembangan ini, layanan *Peer-to-Peer Lending*, khususnya aplikasi Kredivo, telah menarik minat sebagai alternatif pinjaman yang cepat dan mudah.

Tujuan skripsi ini untuk mengevaluasi pengaruh *trust* dan *total risk* terhadap minat peminjam dalam menggunakan layanan *peer-to-peer lending* pada aplikasi Kredivo di Kota Surabaya. Studi ini memodifikasi *Technology Acceptance Model* dengan sampel 400 responden yang pernah meminjam melalui aplikasi Kredivo. Analisis dilakukan menggunakan SEM-PLS dengan software SPSS dan SmartPLS.

Hasil skripsi menunjukkan bahwa *total risk*, *perceived usefulness*, dan *comparison* berpengaruh langsung terhadap *trust*. Sedangkan *perceived ease of use* tidak secara langsung berpengaruh terhadap *trust*, namun secara tidak langsung mempengaruhi *trust* melalui *total risk*. Selanjutnya *trust* secara langsung mempengaruhi *intention* dilihat dari hasil uji hipotesis yang menghasilkan *t-statistic* 22.699 dan *p-values* 0.000 yang mengindikasikan bahwa adanya tingkat signifikansi.

Kata Kunci : *Fintech*, *Peer-To-Peer Lending*, Kredivo, TAM, SEM-PLS

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena atas limpahan berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Evaluasi Pengaruh Trust dan Risk Terhadap Niat Peminjam dalam Menggunakan Layanan *Peer-To-Peer Lending* Aplikasi *Fintech* Di Kota Surabaya (Studi Kasus: Aplikasi Kredivo)” sebagai persyaratan dalam menyelesaikan program studi strata satu dan memperoleh gelar sarjana komputer di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini perkenankanlah penulis untuk dapat mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orang tua dan adik saya yang sangat saya sayangi atas doa, motivasi, serta dukungan yang luar biasa dalam perjalanan penyelesaian skripsi ini.
2. Bapak Arista Pratama, S.Kom., M.Kom., selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan banyak arahan, dorongan, dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi. Terima Kasih banyak atas seluruh waktu, tenaga, dan kesedian menjawab setiap pertanyaan penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Bapak Asif Farqi S.Kom., M.Kom., selaku dosen pembimbing 2 skripsi yang telah memberikan ide serta masukan sehingga penulis dapat memperoleh inspirasi dan semangat untuk mengerjakan skripsi ini. Terima kasih banyak atas seluruh waktu, tenaga, kesabaran, dan kesediaan menjawab setiap pernyataan penulis serta senantiasa memberikan motivasi, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

4. Bapak Mohamad Irwan Affandi S.Kom., M.Sc., selaku dosen wali. Terima kasih banyak atas seluruh waktu, tenaga, kesabaran, dan kesediaan.
5. Seluruh dosen dan staff pengajar jurusan Sistem Informasi yang telah memberikan ilmu selama masa perkuliahan. Terima Kasih banyak atas seluruh waktu dan tenaga yang telah diberika kepada penulis.
6. Zharvi Achmadha, Nur Imro'atus Solikha, dan Nurul Hakima. Terima kasih banyak karena bersedia menemani saya selama mengerjakan skripsi ini dan melalui masa perkuliahan selama ini.
7. Semua pihak yang terkait dan berjasa dalam proses penyelesaian Skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa terima kasih penulis sedikit pun.

Semoga Allah SWT selalu memberikan rahmat dan ridha-Nya kepada seluruh pihak yang terlibat. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan dapat menunjang perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang Ilmu Komputer.

Surabaya, Juni 2024

Putri Ayu Pitria

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Skripsi	7
1.5 Manfaat Skripsi	7
1.6 Relevansi SI.....	8
1.7 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Dasar Teori	12
2.1.1 Definisi Penerimaan Pengguna	12
2.1.2 Aplikasi Mobile.....	13
2.1.3 Fintech.....	13
2.1.4 Kredivo.....	14
2.1.5 Technology Acceptance Model.....	15
2.1.6 Statistik Deskriptif	19
2.1.7 SEM-PLS (Structural Equation Modelling – Partial Least Square)	22
2.2 Penelitian Terdahulu.....	22

BAB III METODELOGI PENELITIAN	31
3.1 Alur Skripsi	31
3.2 Studi Literatur.....	32
3.3 Identifikasi Masalah	33
3.4 Menentukan Model Konseptual	33
3.5 Hipotesis Skripsi.....	34
3.5.1 <i>Total Risk Terhadap Trust</i>	34
3.5.2 <i>Perceived Usefulness terhadap Trust</i>	35
3.5.3 <i>Perceived Ease of Use Terhadap Trust</i>	36
3.5.4 <i>Comparison Terhadap Trust</i>	36
3.5.5 <i>Trust Terhadap Intention</i>	37
3.5.6 <i>Intention Terhadap Evaluation</i>	37
3.5.7 <i>Perceived Usefulness Terhadap Risk</i>	38
3.5.8 <i>Perceived Ease of Use Terhadap Risk</i>	38
3.6 Populasi dan Sampel	38
3.6.1 Sumber Pengumpulan Data.....	38
3.6.2 Populasi.....	40
3.6.3 Ukuran Sampel.....	40
3.6.4 Teknik Sampel	41
3.6.5 Skala Likert	42
3.7 Operasional Variabel	43
3.8 Penyebaran Kuesioner	47
3.9 Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	48
3.9.1 Uji Validitas Instrumen Penelitian	48
3.9.2 Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	51
3.10 Pengolahan dan Analisis Data	52

3.10.1	Analisis Deskriptif	52
3.10.2	Analisis Inferensial.....	53
3.11	Penarikan Kesimpulan dan Saran	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		57
4.1	Data Demografi Responden	57
4.1.1	Jenis Kelamin	57
4.1.2	Usia Responden.....	58
4.1.3	Status Pekerjaan	58
4.1.4	Frekuensi Menggunakan	60
4.1.5	Rentang Jumlah Pinjaman.....	61
4.1.6	<i>Crosstab</i> Usia dan Rentang Jumlah Pinjaman	62
4.2	Hasil Analisis Deskriptif	63
4.2.1	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Total Risk</i>	63
4.2.2	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Trust</i>	67
4.2.3	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Perceived Usefulness</i>	73
4.2.4	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Perceived Ease of Use</i>	78
4.2.5	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Comparison</i>	82
4.2.6	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Intention</i>	88
4.2.7	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Evaluation</i>	93
4.3	Pembahasan Analisis Inferensial.....	97
4.3.1	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	97
4.3.2	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	102
4.3.3	Uji Hipotesis	112
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	116
4.4.1	Hubungan antara <i>Total Risk</i> terhadap <i>Trust</i>	116
4.4.2	Hubungan antara <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Trust</i>	118

4.4.3	Hubungan antara <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Trust</i>	119
4.4.4	Hubungan antara <i>Comparison</i> terhadap <i>Trust</i>	120
4.4.5	Hubungan antara <i>Trust</i> terhadap <i>Intention</i>	122
4.4.6	Hubungan Antara <i>Intention</i> terhadap <i>Evaluation</i>	123
4.4.7	Hubungan antara <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Total Risk</i>	125
4.4.8	Hubungan antara <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Total Risk</i>	126
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		128
5.1	Kesimpulan.....	128
5.2	Saran	129
DAFTAR PUSTAKA		130
LAMPIRAN		140

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Definisi Variabel TAM	16
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Skala Likert	42
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	43
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas <i>Total Risk</i>	49
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas <i>Trust</i>	49
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas <i>Perceived Usefulness</i>	50
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas <i>Perceived Ease of Use</i>	50
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas <i>Comparison</i>	50
Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas <i>Intention</i>	50
Tabel 3.9 Hasil Uji Validitas <i>Evaluation</i>	51
Tabel 3.10 Hasil Uji Reliabilitas	52
Tabel 3.11 Kriteria Evaluasi Model Pengukuran	54
Tabel 3.12 kriteria Evaluasi Model Struktural	55
Tabel 4.1 Jumlah Pinjaman Responden	61
Tabel 4.2 Crosstab Jumlah Pinjaman Dengan Usia	62
Tabel 4.3 Frekuensi Jawaban Total Risk	64
Tabel 4.4 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Total Risk</i>	64
Tabel 4.5 Crosstab Jenis Kelamin Dengan RS1	65
Tabel 4.6 Crosstab Jenis Kelamin Dengan RS2	66
Tabel 4.7 Tabel Crosstab Jenis Kelamin Dengan RS3	66
Tabel 4.8 Frekuensi Jawaban <i>Trust</i>	68
Tabel 4.9 Hasil Statistik jawaban Variabel <i>Trust</i>	68

Tabel 4.10 <i>Crosstab</i> Frekuensi Dengan TR1	69
Tabel 4.11 <i>Crosstab</i> Frekuensi Menggunakan Dengan TR2	70
Tabel 4.12 <i>Crosstab</i> Frekuensi Menggunakan Dengan TR3	71
Tabel 4.13 Frekuensi Jawaban <i>Perceived Usefulness</i>	73
Tabel 4.14 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Perceived Usefulness</i>	74
Tabel 4.15 Tabel <i>Crosstab</i> Status Pekerjaan Dengan PU1	74
Tabel 4.16 Tabel <i>Crosstab</i> Status Pekerjaan Dengan PU2	76
Tabel 4.17 Tabel <i>Crosstab</i> Status Pekerjaan Dengan PU3	77
Tabel 4.18 Frekuensi Jawaban <i>Perceived Ease of Use</i>	78
Tabel 4.19 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Perceived Ease of Use</i>	79
Tabel 4.20 Tabel <i>Crosstab</i> Usia Dengan PEOU1	80
Tabel 4.21 Tabel <i>Crosstab</i> Usia Dengan PEOU2	81
Tabel 4.22 Tabel <i>Crosstab</i> Usia Dengan PEOU3	82
Tabel 4.23 Frekuensi Jawaban <i>Comparison</i>	83
Tabel 4.24 Hasil Statistik jawaban Variabel <i>Comparison</i>	84
Tabel 4.25 <i>Crosstab</i> Frekuensi Menggunakan Dengan CP1	84
Tabel 4.26 <i>Crosstab</i> Frekuensi Menggunakan Dengan CP2	86
Tabel 4.27 <i>Crosstab</i> Frekuensi Menggunakan Dengan CP3	87
Tabel 4.28 Frekuensi Jawaban <i>Intention</i>	88
Tabel 4.29 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Intention</i>	89
Tabel 4.30 <i>Crosstab</i> Status Pekerjaan Dengan ITN1	89
Tabel 4.31 <i>Crosstab</i> Status Pekerjaan Dengan ITN2	91
Tabel 4.32 <i>Crosstab</i> Status Pekerjaan Dengan ITN3	92
Tabel 4.33 Frekuensi Jawaban <i>Evaluation</i>	93

Tabel 4.34 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Evaluation</i>	94
Tabel 4.35 <i>Crosstab</i> Usia Dengan EV1	95
Tabel 4.36 <i>Crosstab</i> Usia Dengan EV2	95
Tabel 4.37 <i>Crosstab</i> Usia Dengan EV3	96
Tabel 4.38 <i>Outer Loading</i>	97
Tabel 4.39 Hasil <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	99
Tabel 4.40 Fornell-Lacker Criterion	100
Tabel 4.41 <i>Cross Loading</i>	100
Tabel 4.42 Hasil <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	102
Tabel 4.43 Nilai VIF	103
Tabel 4.44 Nilai <i>R-Square</i>	104
Tabel 4.45 Hasil <i>F-Square</i>	105
Tabel 4.46 Hasil <i>Total Effect</i>	106
Tabel 4.47 Hasil Direct Effect	108
Tabel 4.48 Hasil Indirect Effect	110
Tabel 4.49 Hasil Uji Hipotesis	113

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Contemporary Approaches To Information System	9
Gambar 2.1 Model TAM Modifikasi	16
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	32
Gambar 3.2 Model Konseptual	34
Gambar 4.1 Grafik Jenis Kelamin Pengguna.....	57
Gambar 4.2 Grafik Usia Responden	58
Gambar 4.3 Grafik Status Pekerjaan.....	59
Gambar 4.4 Grafik Penggunaan Aplikasi Kredivo	60
Gambar 4.5 Hasil Uji Hipotesis	112

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Referensi Pernyataan	140
Lampiran 2. Jadwal Penelitian	141
Lampiran 3. Kuesioner Pertanyaan	142
Lampiran 4. Convergent Validity	150
Lampiran 5. Discriminant Validity	151
Lampiran 6. Reliability	152
Lampiran 7. Evaluasi Collineritas.....	152
Lampiran 8. R-Square	152
Lampiran 9. F-Square.....	153