

**PENGARUH KEBIASAAN, KEPERCAYAAN, DAN KENDALA
OPERASIONAL TERHADAP NIAT UNTUK TERUS MENGGUNAKAN
*E-WALLET DANA***

(Studi Pada Pengguna *E-Wallet DANA* Kota Surabaya)

SKRIPSI



OLEH:

TRI AGUSNIA WATI

NPM: 21042010165

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR**

FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN
PENGARUH KEBIASAAN, KEPERCAYAAN, DAN KENDALA
OPERASIONAL TERHADAP NIAT UNTUK TERUS MENGGUNAKAN
E-WALLET DANA

(Studi Pada Pengguna *E-Wallet* DANA Kota Surabaya)

Disusun Oleh:

TRI AGUSNIA WATI
NPM: 21042010165

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,
PEMBIMBING UTAMA



Dr. Drs. NURHADI, M.Si.
NIP. 19690201199403101

Mengetahui,
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK



Dr. CATUR SURATNOAJI, M.Si.
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN
PENGARUH KEBIASAAN, KEPERCAYAAN, DAN KENDALA
OPERASIONAL TERHADAP NIAT UNTUK TERUS MENGGUNAKAN
E-WALLET DANA
(Studi Pada Pengguna E-Wallet DANA Kota Surabaya)

Disusun Oleh:
TRI AGUSNIA WATI
NPM: 21042010165

Telah Dipertahankan Dihadapan dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 20 Mei 2025

Menyetujui,

PEMBIMBING UTAMA


Dr. Drs. Nurhadi, M.Si.
NIP. 19690201199403101

TIM PENGUJI

1. Ketua


Dra. Ety Dwi Susanti, M.Si.
NIP. 196805011994032001

2. Sekretaris


Sumainah Fauziah, S.AB., M.AB.
NIP. 199312072022032015

3. Anggota


Dr. Drs. Nurhadi, M.Si.
NIP. 19690201199403101

Mengetahui,
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK


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

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, atas berkat serta rahmat yang telah diberikan, tak lupa juga pada junjungan Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan taufik beserta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kebiasaan, Kepercayaan, dan Kendala Operasional Terhadap Niat Untuk Terus Menggunakan *E-Wallet* Dana (Studi Pada Pengguna *E-Wallet* Dana Kota Surabaya)”.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Bapak Dr. Drs Nurhadi., M.Si. sebagai dosen pembimbing utama yang telah memberikan waktu, tenaga serta pikiran untuk memberikan bimbingan dan semangat kepada penulis. Selain itu, penulis juga mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak dalam menyusun skripsi ini. Untuk itu penulis banyak mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Catur Suratnoaji. M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Acep Samsudin, S.Sos., M.M., M.A selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak dan juga Ibu dosen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Kedua orang tuaku tercinta Tri Sutarno dan Sanikem, seorang Bapak dan Ibu yang penuh ketulusan dan keteguhan, selalu memberikan cinta, doa dan

semangat tanpa henti. Walaupun Bapak dan Ibu tidak sempat mencapai pendidikan tinggi, beliau mampu mengantar penulis hingga menjadi seorang sarjana. Kerja keras, pengorbanan, dan dukungannya adalah motivasi terbesar yang membuat penulis mampu bertahan hingga detik ini.

5. Kakak dan Adikku tersayang Eko Setiaji, Siti Masrifah, Adriana Rose, dan Ali Wardana, terimakasih telah menjadi sosok pelindung, *support system*, kakak dan adik terbaik bagi penulis di perantauan. Tanpa adanya sosok kalian dibelakang penulis, penulis mungkin tidak akan sekuat dan setegar ini dalam menghadapi setiap tantangan. Terimakasih telah selalu ada memberikan semangat, motivasi, serta cinta yang begitu tulus. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan kalian dengan keberkahan dan kebahagiaan tanpa batas.
6. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya Siti Aminah, Mesy Betty, Nana, Septi, Lulu, Ita dan Dicky, sahabat terbaik penulis yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada teman seperjuangan penulis yaitu Latifah, Ely, dan Diana. Terimakasih telah menjadi teman terbaik dengan selalu menguatkan dan kebersamai penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT melimpahkan kebahagiaan selalu kepada kalian.
8. Kepada seluruh teman seperjuangan di Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Angkatan 2021 yang telah memberikan semangat kepada penulis.

9. Terakhir, terimakasih kepada diri sendiri karena telah menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu, walaupun banyak sekali kendala yang terjadi.

Penulis menyadari bahwasanya penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis mengharapkan adanya saran dan kritik dari berbagai belah pihak agar penulisan skripsi ini menjadi sempurna. Penulis sangat berharap semoga skripsi ini bisa memberikan dampak positif bagi para pembaca dan pihak lainnya yang memiliki kepentingan.

Surabaya, 13 Maret 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	13
1.4.1 Manfaat Teoritis	13
1.4.2 Manfaat Praktis	13
BAB II LANDASAN TEORI	14
2.1 Penelitian Terdahulu	14
2.2 Landasan Teori.....	18
2.2.1 Sistem Informasi Bisnis	18
2.2.2 TAM (<i>Technology Acceptance Model</i>)	19
2.2.3 Pengertian <i>E-Wallet</i>	20
2.2.4 Fungsi <i>E-Wallet</i>	21
2.2.5 Kelebihan dan Kekurangan <i>E-Wallet</i>	23
2.2.6 Niat Untuk Terus Menggunakan (<i>Intention to Continuance Use</i>) .	
.....	24
2.2.7 Kebiasaan (<i>Habit</i>)	27
2.2.8 Kepercayaan (<i>Trust</i>).....	30
2.2.9 Kendala Operasional (<i>Operational Constraint</i>).....	32
2.3 Hubungan Antar Variabel	34
2.3.1 Pengaruh Kebiasaan terhadap Niat Untuk Terus Menggunakan	34
2.3.2 Pengaruh Kepercayaan terhadap Niat Untuk Terus Menggunakan	
.....	35

2.3.3 Pengaruh Kendala Operasional terhadap Niat Untuk Terus Menggunakan.....	36
2.4 Kerangka Berfikir.....	37
2.5 Hipotesis.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1 Jenis Penelitian.....	41
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	41
3.2.1 Definisi Operasional Variabel.....	41
3.2.2 Pengukuran Variabel.....	48
3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel.....	49
3.3.1 Populasi.....	49
3.3.2 Sampel.....	50
3.3.3 Teknik Penarikan Sampel	51
3.4 Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.4.1 Jenis Data	52
3.4.2 Sumber Data.....	52
3.4.3 Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.5 Teknik Analisis Data.....	55
3.5.1 Uji Instrumen Penelitian	55
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	58
3.5.3 Uji Analisis Regresi Linier Berganda	61
3.5.4 Uji Hipotesis	62
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	66
3.6.1 Lokasi Penelitian.....	66
3.6.2 Jadwal Penelitian.....	67
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	68
4.1 Gambaran Umum dan Penyajian Data.....	68
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	68
4.1.2 Penyajian Data	70
4.2 Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	84
4.2.1 Uji Validitas	84
4.2.2 Uji Reabilitas.....	86
4.1.3 Uji Asumsi Klasik.....	87

4.1.4 Analisis Regresi Linier Berganda	91
4.1.5 Uji Hipotesis	94
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	100
4.3.1 Pengaruh Kebiasaan, Kepercayaan dan Kendala Operasional Secara Simultan Terhadap Niat Untuk Terus Menggunakan e-wallet Dana	100
4.3.2 Pengaruh Kebiasaan Secara Parsial Terhadap Terhadap Niat Untuk Terus Menggunakan e-wallet Dana Pada Pengguna Dana di Kota Surabaya.....	102
4.3.3 Pengaruh Kepercayaan Secara Parsial Terhadap Terhadap Niat Untuk Terus Menggunakan e-wallet Dana Pada Pengguna Dana di Kota Surabaya.....	103
4.3.4 Pengaruh Kendala Operasional Secara Parsial Terhadap Terhadap Niat Untuk Terus Menggunakan e-wallet Dana Pada Pengguna Dana di Kota Surabaya.....	105
4.4 Matrik Hasil Penelitian	108
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	112
5.1 Kesimpulan	112
5.2 Saran.....	113
DAFTAR PUSTAKA.....	114
LAMPIRAN.....	119

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Produk Fintech yang Paling Banyak Digunakan Di Indonesia 2024	2
Gambar 1. 2, 10 Aplikasi E-Wallet Terbaik di Indonesia 2024	7
Gambar 1. 3 Top Indonesia HQ'd Apps Powees by Mobile Performance Score.....	9
Gambar 1. 4 Jumlah Merchant QRIS Jawa Timur 2023.....	10
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	39
Gambar 3. 1 Uji F.....	64
Gambar 3. 2 Uji T	65
Gambar 4. 1 Logo Perusahaan Dana.....	70
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas P Plot	87
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	90

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Peningkatan Jumlah Pengguna E-Wallet DANA 2021-2024	8
Tabel 3. 1 Tabel Ringkasan Definisi Operasional	45
Tabel 3. 2 Skala Likert	49
Tabel 3. 3 Bobot Skala Likert	54
Tabel 3. 4 Interpretasi Nilai r Alpha Cronbach	58
Tabel 3. 5 Jadwal Penelitian	67
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden	71
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Usia Responden	72
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden	72
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Penggunaan E-Wallet Dana	73
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Wilayah Domisili	74
Tabel 4. 6 Distribusi Tanggapan Responden Tentang Variabel Kebiasaan (X1)	76
Tabel 4. 7 Distribusi Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepercayaan (X2)	78
Tabel 4. 8 Distribusi Tanggapan Responden Tentang Variabel Kendala Operasional (X3)	80
Tabel 4. 9 Distribusi Tanggapan Responden Tentang Variabel Niat Untuk Terus Menggunakan (Y)	82
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas	85
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reabilitas	86
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas	88
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolineritas	89
Tabel 4. 14 Hasil Uji Autokorelasi	91
Tabel 4. 15 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	92
Tabel 4. 16 Hasil Uji F	94
Tabel 4. 17 Hasil Uji T	96
Tabel 4. 18 Matrik Hasil Penelitian	108

ABSTRAK

TRI AGUSNIA WATI, 21042010165, PENGARUH KEBIASAAN, KEPERCAYAAN, DAN KENDALA OPERASIONAL TERHADAP NIAT UNTUK TERUS MENGGUNAKAN *E-WALLET* DANA (STUDI PADA PENGGUNA *E-WALLET* DANA KOTA SURABAYA).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kebiasaan, kepercayaan, dan kendala operasional terhadap niat berkelanjutan dalam menggunakan *e-wallet* Dana di Kota Surabaya. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif, data dikumpulkan melalui survei daring terhadap 100 responden dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebiasaan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat untuk terus menggunakan *e-wallet* Dana, sementara kendala operasional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap niat untuk terus menggunakan *e-wallet* Dana. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat kebiasaan dan kepercayaan pengguna terhadap *e-wallet* Dana, semakin besar kecenderungan mereka untuk terus menggunakannya. Sebaliknya, semakin rendah kendala operasional yang dirasakan, semakin tinggi pula niat pengguna untuk melanjutkan penggunaan *e-wallet* Dana.

Kata Kunci: *E-Wallet*, Kebiasaan, Kepercayaan, Kendala Operasional, Niat Penggunaan, Dana.

ABSTRAC

TRI AGUSNIA WATI, 21042010165, THE EFFECT OF HABITS, TRUST, AND OPERATIONAL CONSTRAINTS ON THE INTENTION TO CONTINUE USING DANA E-WALLET (A STUDY OF DANA E-WALLET USERS IN SURABAYA CITY).

This study aims to analyze the influence of habits, beliefs, and operational constraints on the sustainability goals in using the Dana e-wallet in the city of Surabaya. This study was conducted using a quantitative method with an associative approach, data were collected through a bold survey of 100 respondents and analyzed using multiple linear regression. The results showed that habits and beliefs had a positive and significant effect on the intention to continue using the Dana e-wallet, while operational constraints had a negative and significant effect on the intention to continue using the Dana e-wallet. These findings indicate that the higher the level of user habits and trust in the Dana e-wallet, the greater their tendency to continue using it. The disadvantage is that the lower the perceived operational constraints, the higher the user's intention to continue using the Dana e-wallet.

Keywords: E-Wallet, Habits, Trust, Operational Constraints, Intention to Use, Dana.