



SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH RISIKO DAN MANFAAT TERHADAP NIAT PENGGUNA FINTECH PAYLATER PADA APLIKASI SHOPEEPAY MENGUNAKAN UTAUT2

DEWI SINTA FEBRIANI

NPM 21082010207

DOSEN PEMBIMBING

Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.

Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SURABAYA
2025**



SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH RISIKO DAN
MANFAAT TERHADAP NIAT PENGGUNA
FINTECH PAYLATER PADA APLIKASI
SHOPEEPAY MENGGUNAKAN UTAUT2**

DEWI SINTA FEBRIANI

NPM 21082010207

DOSEN PEMBIMBING

Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.

Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SURABAYA
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS PENGARUH RISIKO DAN MANFAAT TERHADAP NIAT PENGGUNA FINTECH PAYLATER PADA APLIKASI SHOPEEPAY MENGUNAKAN UTAUT2

Oleh:

DEWI SINTA FEBRIANI

NPM. 21082010207

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur Pada tanggal 4 Juni 2025.

Menyetujui

Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.

NIP. 19930316 2019032 020


..... (Pembimbing I)

Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.

NIP. 198710152022032005


..... (Pembimbing II)

Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom., M.T.

NIP. 198902252021211001


..... (Ketua Penguji)

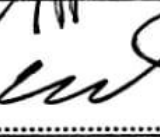
Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom

NIP. 198107042021212011


..... (Penguji II)

Virdha Rahma Aulia, S.Kom., M.Kom

NIP. 199810202024062002


..... (Penguji III)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Komputer


Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, MT.

NIP. 19681126 1994032 001

Halaman Ini Sengaja Dikosongan

LEMBAR PERSETUJUAN
ANALISIS PENGARUH RISIKO DAN MANFAAT TERHADAP NIAT
PENGGUNA FINTECH PAYLATER PADA APLIKASI SHOPEEPAY
MENGGUNAKAN UTAUT2

Oleh:

DEWI SINTA FEBRIANI

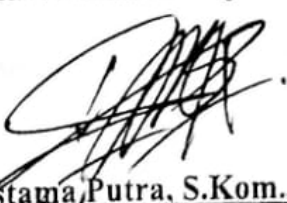
NPM. 21082010207

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

Koordinator Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Ilmu Komputer



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

NIP. 19851124 2021211 003

Halaman Ini Sengaja Dikosongan

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Dewi Sinta Febriani
NPM : 21082010207
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Ilmu Komputer

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 18 Juni 2025
Yang membuat Pernyataan,




Dewi Sinta Febriani
NPM. 21082010207

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRAK

Nama Mahasiswa/NPM : Dewi Sinta Febriani
Judul : Analisis Pengaruh Risiko dan Manfaat Terhadap Niat Pengguna Fintech Paylater Pada Aplikasi ShopeePay Menggunakan UTAUT2
Dosen Pembimbing : 1. Eristya Maya Safitri, S.Kom, M.Kom
2. Anita Wulansari, S.Kom, M.Kom

Layanan *paylater* sebagai bentuk inovasi finansial digital semakin diminati oleh masyarakat Indonesia, khususnya generasi muda. Namun, meskipun menawarkan kemudahan dalam bertransaksi, adopsi layanan ini masih dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti persepsi terhadap risiko dan manfaat yang dirasakan oleh pengguna. Hal ini menimbulkan pertanyaan terkait faktor apa saja yang memengaruhi niat serta perilaku pengguna dalam menggunakan fitur *PayLater* pada ShopeePay.

Untuk menjawab permasalahan tersebut, skripsi ini mengusulkan model evaluasi yang menggabungkan konstruk dari *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT2) dengan dua variabel tambahan, yaitu *perceived risk* dan *perceived benefit*. Tujuannya adalah untuk menganalisis pengaruh kedua variabel tersebut beserta konstruk UTAUT2 terhadap niat dan perilaku penggunaan *PayLater* pada ShopeePay.

Skripsi ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Squares (SEM-PLS). Data dikumpulkan dari 384 responden berusia 18–45 tahun yang merupakan pengguna aktif fitur *PayLater* pada ShopeePay. Pengolahan data dilakukan dengan bantuan software SPSS dan SmartPLS untuk menguji hubungan antar variabel dalam model.

Hasil analisis menunjukkan bahwa *perceived benefit* ($\beta = 0,160$; $p = 0,000$), *performance expectancy* ($\beta = 0,140$; $p = 0,005$), *social influence* ($\beta = 0,178$; $p = 0,000$), *price value* ($\beta = 0,105$; $p = 0,017$), dan *habit* ($\beta = 0,235$; $p = 0,004$) berpengaruh positif signifikan terhadap niat menggunakan ShopeePay *PayLater*. Sementara itu, *perceived risk* memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap niat menggunakan ($\beta = -0,214$; $p = 0,000$). Selain itu, *behavioral intention* terbukti berpengaruh signifikan terhadap perilaku aktual penggunaan *PayLater* pada ShopeePay ($\beta = 0,631$; $p = 0,000$).

Kata Kunci : ShopeePay, *PayLater*, Risiko, Manfaat, UTAUT2, SEM-PLS

Halaman ini dikosongkan.

ABSTRACT

Student Name/NPM : Dewi Sinta Febriani
Judul : Analysis of the Influence of Risk and Benefits on Fintech Paylater User Intentions on the ShopeePay Application Using UTAUT2
Dosen Pembimbing : 1. Eristya Maya Safitri, S.Kom, M.Kom
2. Anita Wulansari, S.Kom, M.Kom

Paylater services as a form of digital financial innovation are increasingly in demand by the Indonesian people, especially the younger generation. However, despite offering ease in transactions, the adoption of this service is still influenced by various factors, such as perceptions of risk and benefits felt by users. This raises questions regarding what factors influence user intentions and behavior in using the PayLater feature on ShopeePay..

To answer this problem, this study proposes an evaluation model that combines constructs from the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT2) with two additional variables, namely perceived risk and perceived benefit. The aim is to analyze the influence of these two variables along with the UTAUT2 construct on the intention and behavior of using PayLater on ShopeePay.

This study uses a quantitative approach with the Structural Equation Modeling method based on Partial Least Squares (SEM-PLS). Data were collected from 384 respondents aged 18–45 years who were active users of the PayLater feature on ShopeePay. Data processing was carried out with the help of SPSS and SmartPLS software to test the relationship between variables in the model.

The results of the analysis show that perceived benefit ($\beta = 0.160$; $p = 0.000$), performance expectancy ($\beta = 0.140$; $p = 0.005$), social influence ($\beta = 0.178$; $p = 0.000$), price value ($\beta = 0.105$; $p = 0.017$), and habit ($\beta = 0.235$; $p = 0.004$) have a significant positive effect on the intention to use ShopeePay PayLater. Meanwhile, perceived risk has a significant negative effect on the intention to use ($\beta = -0.214$; $p = 0.000$). In addition, behavioral intention is proven to have a significant effect on the actual behavior of using PayLater on ShopeePay ($\beta = 0.631$; $p = 0.000$).

Keywords: ShopeePay, PayLater, Risk, Benefits, UTAUT2, SEM-PLS

Halaman Ini dikosongkan.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Pengaruh Risiko dan Manfaat Terhadap Niat Pengguna Fintech Paylater Pada Aplikasi Shopeepay Menggunakan UTAUT2**” ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, UPN Veteran Jatim.

Penulisan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua saya tercinta yang selalu memberikan dukungan tanpa henti, motivasi, serta doa yang tulus di setiap langkah perjalanan ini. Tanpa kasih sayang, pengorbanan, dan restu dari mereka, penyusunan skripsi ini tidak akan dapat saya selesaikan dengan baik.
2. Ibu Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom selaku dosen pembimbing pertama saya yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta motivasi. Terimakasih atas waktu dan tenaga yang telah diluangkan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan masukan serta ide sehingga penulis dapat memperoleh banyak inspirasi dan termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Seluruh dosen dan staf akademik di jurusan Sistem Informasi yang telah memberikan ilmu dan dukungan selama masa studi.
5. Teman – teman yang saya sayangi, Sigomang. Terimakasih telah menjadi pendamping, penyemangat, serta pengingat selama penyusunan skripsi ini, juga terimakasih telah menjadi teman yang baik selama menjalani masa perkuliahan ini.
6. Semua pihak yang telah berjasa membantu dalam proses penyusunan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

7. Terimakasih kepada saya sendiri karena telah berhasil menyusun skripsi ini, meskipun menghadapi berbagai tantangan dan rintangan, saya bersyukur karena telah mampu menyelesaikan apa yang telah saya mulai dengan penuh komitmen dan tanggung jawab.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, baik dari segi isi maupun teknis penulisan. Hal ini tidak terlepas dari keterbatasan ilmu, pengalaman, serta waktu yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan karya ini di masa mendatang.

Semoga apa yang telah penulis tuangkan dalam Skripsi ini dapat memberikan kontribusi positif dan menjadi pijakan untuk pengembangan keilmuan di masa depan. Akhir kata, semoga skripsi ini membawa manfaat dan ridha dari Allah SWT. Terima kasih.

Surabaya, Juni 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	v
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	xi
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
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 Penelitian	7
1.6. Relevansi SI	8
1.7. Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1. Penelitian Terdahulu	13
2.2. Dasar Teori.....	20
2.2.1. Adopsi Teknologi.....	20
2.2.2. Fintech.....	21
2.2.3. <i>Paylater</i>	22
2.2.4. Shopeepay	23
2.2.5. UTAUT2	24
2.2.6. Statistik Deskriptif dan Inferensial.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1. Alur Penelitian	27
3.2. Studi Literatur	28
3.3. Identifikasi Masalah	28

3.4.	Menentukan Model Konseptual	29
3.5.	Hipotesis Penelitian	30
3.5.1.	<i>Perceived Risk</i> memiliki pengaruh negatif terhadap <i>Behavioral Intention</i>	31
3.5.2.	<i>Perceived Benefits</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>Behavioral Intention</i>	32
3.5.3.	<i>Performance Expectancy</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>Behavioral Intention</i>	32
3.5.4.	<i>Effort Expectancy</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>Behavioral Intention</i>	33
3.5.5.	<i>Social influence</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>Behavioral Intention</i>	34
3.5.6.	<i>Facilitating conditions</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>Behavioral Intention</i>	34
3.5.7.	<i>Price Value</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>Behavioral Intention</i>	35
3.5.8.	<i>Habit</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>Behavioral Intention</i> dan <i>Usage Behavior</i>	36
3.5.9.	<i>Behavioral intention</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>Usage Behavior</i>	37
3.6.	Definisi Operasional	38
3.7.	Populasi dan Sampel	39
3.7.1.	Sumber Pengumpulan Data	39
3.7.2.	Populasi	40
3.7.3.	Sampel	41
3.7.4.	Teknik Pengambilan Sampel	42
3.7.5.	Skala Likert	42
3.8.	Instrumen Skripsi	42
3.9.	Uji Validitas dan Reliabilitas	47
3.9.1.	Uji Validitas Instrumen Penelitian	47
3.9.2.	Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	52
3.10.	Pengolahan dan Analisis Data	53

3.10.1.	Analisis Deskriptif	53
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	Umur	58
4.1.3	Status Pekerjaan	58
4.1.4	Frekuensi Penggunaan	59
4.2	Hasil Analisis Deskriptif.....	60
4.2.1	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Perceived Risk</i> (PR)	60
4.2.2	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Perceived Benefit</i> (PB).....	61
4.2.3	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Performance Expectamcy</i> (PE).....	63
4.2.4	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Effort Expectancy</i> (EE)	64
4.2.5	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Social Influence</i> (SI)	66
4.2.6	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Facilitating Conditions</i> (FC)	67
4.2.7	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Price Value</i> (PV).....	69
4.2.8	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Habit</i> (HB)	70
4.2.9	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Behavioral Intention</i> (BI).....	72
4.2.10	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Usage Behavior</i> (UB)	73
4.3	Pembahasan Analisis Inferensial	75
4.3.1	Outer Model	75
4.3.2	Inner Model.....	80
4.3.3	Uji Hipotesis	83
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian	86
4.4.1	Hubungan <i>Perceived risk</i> (PR) dengan Behavioral Intention (BI)	86
4.4.2	Hubungan <i>Perceived Benefit</i> (PB) dengan Behavioral Intention (BI)	88
4.4.3.	Hubungan <i>Performance Expectancy</i> (PE) dengan Behavioral Intention (BI).....	90

4.4.4.	Hubungan Effort Expectancy (EE) dengan Behavioral Intention (BI)	92
4.4.5.	Hubungan Social Influence (SI) dengan Behavioral Intention (BI) ..	93
4.4.6.	Hubungan Facilitating Condition (FC) dengan Behavioral Intention (BI)	95
4.4.7.	Hubungan <i>Price Value</i> (PV) dengan <i>Behavioral Intention</i> (BI) ...	97
4.4.8.	Hubungan Habit (HB) dengan Behavioral Intention (BI)	99
4.4.9.	Hubungan <i>Habit</i> (HB) dengan <i>Usage Behavior</i> (UB)	101
4.4.10.	Hubungan <i>Behavioral Intention</i> (BI) dengan <i>Usage Behavior</i> (UB)	102
BAB V PENUTUP		106
5.1.	Kesimpulan.....	106
5.2.	Saran.....	106
DAFTAR PUSTAKA		108
LAMPIRAN		114

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pengguna layanan <i>paylater</i>	3
Gambar 1. 2 Pendekatan Manajemen Sistem Informasi Laudon Kenneth C., Laudon Jane (2020).....	8
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	27
Gambar 3. 2 Model Konseptual	29
Gambar 3. 3 Tabel Distribusi Nilai	47
Gambar 4. 1 Diagram Jenis Kelamin	57
Gambar 4. 2 Diagram Umur.....	58
Gambar 4. 3 Diagram Status Pekerjaan	59
Gambar 4. 4 Diagram Frekuensi Penggunaan	59

Halaman ini dikosongkan.

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Variabel Penelitian Terdahulu	13
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	38
Tabel 3. 2 Skala Likert	42
Tabel 3. 3 Instrumen Penelitian	43
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas <i>Effort Expectancy</i> (EE)	49
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas <i>Performance Expectancy</i> (PE)	49
Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas <i>Social Influnce</i> (SI)	49
Tabel 3. 7 Hasil Uji <i>Facilitating Conditions</i> (FC)	50
Tabel 3. 8 Hasil Uji Validitas <i>Habit</i> (HB)	50
Tabel 3. 9 Hasil Uji Validitas <i>Price Value</i> (PV)	50
Tabel 3. 10 Hasil Uji Validitas <i>Perceived Risk</i> (PR)	51
Tabel 3. 11 Hasil Uji Validitas <i>Perceived Benefit</i> (PB)	51
Tabel 3. 12 Hasil Uji Validitas <i>Behavioral Intention</i> (BI)	51
Tabel 3. 13 Hasil Uji Validitas <i>Usage Behavior</i> (UB)	52
Tabel 3. 14 Hasil Uji Reliabilitas	52
Tabel 3. 15 Kriteria <i>Outer Model</i>	54
Tabel 3. 16 Kriteria <i>Inner Model</i>	55
Tabel 4. 1 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Perceived Benefit</i>	60
Tabel 4. 2 Hasil Statistik Jawaban <i>Perceived Risk</i>	61
Tabel 4. 3 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Perceived Benefit</i>	62
Tabel 4. 4 Hasil Statistik Variabel <i>Perceived Benefit</i>	62
Tabel 4. 5 Tabel Frekuensi Jawaban Variabel <i>Performance Expectancy</i>	63
Tabel 4. 6 Hasil Statistik Variabel <i>Performance Expectancy</i>	64
Tabel 4. 7 Tabel Frekuensi Jawaban Variabel <i>Effort Expectancy</i>	65
Tabel 4. 8 Hasil Statistik Variabel <i>Effort Expectancy</i>	65
Tabel 4. 9 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Social Influnce</i>	66
Tabel 4. 10 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Social Influnce</i>	67
Tabel 4. 11 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Facilitating Condition</i>	68
Tabel 4. 12 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Facilitating Condition</i>	68

Tabel 4. 13 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Price Value</i>	69
Tabel 4. 14 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Price Value</i>	70
Tabel 4. 15 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Habit</i>	71
Tabel 4. 16 Hasil Statistik Variabel <i>Habit</i>	71
Tabel 4. 17 Frekuensi Jawaban <i>Behavioral Intention</i>	72
Tabel 4. 18 Hasil Statistik Variabel <i>Behavioral Intention</i>	73
Tabel 4. 19 Frekuensi Jawaban <i>Usage Behavior</i>	73
Tabel 4. 20 Hasil Statistik Variabel <i>Usage Behavior</i>	74
Tabel 4. 21 Outer Loading.....	75
Tabel 4. 22 Nilai AVE.....	77
Tabel 4. 23 <i>Cross Loadings</i>	78
Tabel 4. 24 Fornell–Larcker Criteria.....	79
Tabel 4. 25 <i>Composite Reliability (CR)</i> dan <i>Cronbach’s Alpha</i>	80
Tabel 4. 26 <i>Variance Inflation Factor (VIF)</i>	81
Tabel 4. 27 R^2 (R-Square)	81
Tabel 4. 28 F-Square	82
Tabel 4. 29 Uji Hipotesis.....	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	114
Lampiran 2. Pertanyaan Kuesioner	115
Lampiran 3. Convergent Validity	119
Lampiran 4. Discriminant Validity	119
Lampiran 5. <i>Variance Inflation Factor</i> (VIF).....	120
Lampiran 6. R-Square	120
Lampiran 7. F-Square.....	120
Lampiran 8. Uji Hipotesis	120

Halaman ini dikosongkan.