

TESIS

**NIAT MENGGUNAKAN KEMBALI E-WALLET DAN
FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHINYA
STUDI PADA OVO DAN GOPAY**



Disusun oleh :

Dyana Tri Komala Sari

No. Mhs.: 18.791/PS/MM

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2020**

INTISARI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh norma subjektif, manfaat yang dirasakan, persepsi kemudahan penggunaan, kompatibilitas, risiko, kepercayaan, dan *facilitating conditions* dalam mempengaruhi niat seseorang untuk menggunakan kembali aplikasi *e-wallet* OVO dan Go-Pay. Selain itu, penelitian ini juga mencari ada atau tidaknya perbedaan faktor-faktor tersebut antara aplikasi OVO dan Go-Pay.

Pengumpulan data menggunakan kuisisioner yang disebar secara online. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Jumlah responden pada penelitian ini adalah 240 orang. Pada penelitian ini menggunakan alat analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) yang dioperasikan dengan program SmartPLS dan program SPSS versi 20 untuk melakukan uji beda *one-way* ANOVA.

Hasil penelitian ini adalah manfaat yang dirasakan dan *facilitating conditions* berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat konsumen untuk menggunakan kembali aplikasi *e-wallet* OVO dan Go-Pay. Sedangkan, variabel lain seperti norma subjektif, persepsi kemudahan penggunaan, kompatibilitas, risiko, dan kepercayaan dalam penelitian ini tidak berpengaruh terhadap niat konsumen untuk menggunakan kembali aplikasi *e-wallet*. Kemudian, hasil uji beda *one-way* ANOVA menunjukkan bahwa *facilitating conditions* dan kepercayaan memiliki perbedaan antara aplikasi OVO dan Go-Pay.

Kata kunci: *e-wallet*, niat menggunakan kembali

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze subjective norms, perceived usefulness, perceived ease of use, compatibility, risks, trust, and facilitating conditions in influencing someone intention to reuse OVO and Go-Pay e-wallet applications. In addition, this study also looked for different factors between OVO and Go-Pay applications.

Data collection uses questionnaires distributed online. The sampling technique used in this study is nonprobability sampling with purposive sampling method. The number of respondents in this study was 240 people. This research uses Structural Equation Modeling (SEM) analysis which is operated by SmartPLS and SPSS version 20 to conduct one-way ANOVA.

The results of this study are perceived usefulness and facilitating conditions positive and significant conditions for consumer intentions to reuse OVO and Go-Pay e-wallet applications. Meanwhile, other variables such as subjective norms, perceived ease of use, compatibility, risk, and trust in this study did not affect consumer intentions to reuse e-wallet applications. Then, the ANOVA one-way test results show that facilitating conditions have differences between OVO and Go-Pay applications.

Keyword: e-wallet, intention to reuse.



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PENGESAHAN TESIS

Nama : DYANA TRI KOMALA SARI
Nomor Mahasiswa : 18.791/PS/MM
Konsentrasi : Pemasaran
Judul Tesis : Niat Menggunakan Kembali E-Wallet dan Faktor-Faktor
yang Mempengaruhinya Studi Pada OVO dan Go-Pay

Nama Pembimbing Tanggal Tanda tangan

Dr. J. Ellyawati, MM

8 Jan 2020

.....



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PENGESAHAN TESIS

Nama : DYANA TRI KOMALA SARI
Nomor Mahasiswa : 18.791/PS/MM
Konsentrasi : Pemasaran
Judul Tesis : Niat Menggunakan Kembali E-Wallet dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya Studi Pada OVO dan Go-Pay

Nama Penguji	Tanggal	Tanda Tangan
(Ketua / Penguji) Dr. J. Ellyawati, MM	27 Jan 2020	
(Anggota / Penguji) Budi Suprpto, M.B.A., Ph.D	29/01/2020	
(Anggota / Penguji) Prof. Dr. M. F. Shellyana Junaedi, M.Si.	28/1/2020	

Ketua Program Studi

PROGRAM
PASCASARJANA
Dr. J. Ellyawati, MM

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Dyana Tri Komala Sari
Nomor Mahasiswa : 18.791/PS/MM
Program Studi : Magister Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran
Judul Tesis : Niat Menggunakan Kembali E-Wallet dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya Studi Pada OVO dan Go-Pay

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis ini benar-benar saya kerjakan sendiri. Tesis ini bukan merupakan hasil karya milik orang lain ataupun hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun non-material. Bila dikemudian hari diduga kuat adanya ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik. Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak ada tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas akademik di institusi ini.

Yogyakarta, 27 Januari 2020

Menyatakan,



Dyana Tri Komala Sari

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Tuhan, karena atas berkat, bimbingan serta tuntunannya akhirnya penulis mampu untuk menyelesaikan tesis dengan judul “Niat Menggunakan Kembali E-Wallet dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya Studi Pada OVO dan Go-Pay”. Tesis ini juga dapat terselesaikan dengan baik, tidak terlepas dari dukungan pihak-pihak yang selalu membantu penulis secara langsung ataupun tidak langsung dan memberikan semangat agar bisa menyelesaikan tesis ini dengan tepat waktu. Oleh karena itu, pada kesempatan ini perkenankan penulis untuk mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhanku Yesus Kristus, karena dengan kekuatan, kesehatan, dan berkatnya yang diberikan kepada penulis, akhirnya penulis mampu untuk menyelesaikan tesis ini dengan baik dan tepat waktu.
2. Untuk kedua orang tuaku yang selalu memberikan materi, dorongan dan semangat agar penulis segera menyelesaikan tesis ini. Meski Papa saat ini sudah tidak berada di sini tapi penulis yakin beliau akan sangat bangga di surga dengan pencapaian ini.
3. Kedua kakakku yang selalu bertanya *progress* dan kapan tesis selesai.
4. Dosen pembimbingku, Bu Ellyawati yang sudah sangat sabar menuntun, membaca, dan merevisi dari mata kuliah metopen yang masih berupa ide hingga akhirnya tesis ini selesai meski dengan berbagai kekurangan. Terima kasih banyak, Bu!

5. Buat Danang Jaya Stiarno, partnerku yang selalu mendengarkan keluh kesahku dan mengingatkanku untuk bimbingan terus. Terima kasih ya dan sukses dalam pekerjaanmu!
6. Buat teman seperjuangan MM 2018 baik kelas A atau kelas B, terima kasih atas dukungan, kebersamaan, dan perjuangannya. Karena kalian semua, penulis juga terdorong untuk segera menyelesaikan tesis ini. Selamat mencari pencapaian baru dan sukses buat kalian semua !
7. Kepada semua responden dan pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terima kasih banyak sudah membantu menyelesaikan tesis ini.

Yogyakarta, 27 Januari 2020

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Intisari	ii
Abstrack	iii
Halaman Persetujuan	iv
Halaman Pengesahan	v
Halaman Pernyataan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiii
Daftar Grafik	xiv
Daftar Lampiran	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Ruang Lingkup Penelitian	7
1.6. Batasan Masalah	7
1.7. Sistematika Penulisan	8

BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Pengertian	
2.1.1. <i>E-wallet</i>	9
2.1.2. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	10
2.1.3. <i>The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i>	11
2.2. Studi Penelitian Sebelumnya	13
2.3. Pengembangan Hipotesis	18
2.4. Kerangka Penelitian	23

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian	25
3.2. Teknik Pengumpulan Data	25
3.3. Metode Pengambilan Sampel.....	26
3.4. Definisi Operasional	27
3.5. Metode Pengukuran Data	31
3.6. Pengujian Instrumen Penelitian	
3.6.1. Validitas	31
3.6.2. Reliabilitas	32
3.7. Metode Analisis Data	
3.7.1. Analisis Deskriptif	32
3.7.2. <i>Structural Equation Modelling</i>	33
3.7.3. <i>One-Way ANOVA</i>	33

BAB IV PEMBAHASAN

4.1. Analisis Deskriptif	34
--------------------------------	----

4.2. Deskripsi Nilai Standar Deviasi Variabel Penelitian	38
4.3. Pengujian Instrumen	
4.3.1. <i>Convergent Validity</i>	42
4.3.2. <i>Discriminant Validity</i>	46
4.3.3. <i>Construct Reliability & Validity</i>	47
4.3.4. Evaluasi <i>Goodness of Fit</i>	47
4.4. Pengujian Hipotesis	49
4.5. Analisis <i>One-Way ANOVA</i>	54
4.6. Rangkuman Hasil	56
4.7. Pembahasan	56

BAB V KESIMPULAN

5.1. Kesimpulan	
5.1.1. Profil Responden	65
5.1.2. Uji Hipotesis	65
5.2. Implikasi Manajerial	68
5.3. Kelemahan Penelitian dan Saran	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3.1 Definisi Operasional	27
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	34
Tabel 4.2 Usia Responden	35
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden	35
Tabel 4.4 Penghasilan/Uang Saku Responden	36
Tabel 4.5 Intensitas Penggunaan Aplikasi Oleh Responden	36
Tabel 4.6 Layanan yang Sering Digunakan Responden	37
Tabel 4.7 Nominal <i>Top-Up</i> Responden	37
Tabel 4.8 <i>Descriptive Statistics</i>	38
Tabel 4.9 <i>Outer Loading (Measurement Model)</i>	42
Tabel 4.10 <i>Cross Loading</i>	45
Tabel 4.11 <i>Construct reliability & validity</i>	46
Tabel 4.12 <i>Nilai R-Square dan Adjusted R-Square</i>	47
Tabel 4.13 <i>Path Coeficient</i>	48
Tabel 4.14 <i>One-Way ANOVA</i>	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model penelitian dari Phothanukitithaworn	23
Gambar 2.2 Model penelitian dari Lee, et al.	24
Gambar 2.3 Model penelitian	24
Gambar 4.1 Hasil Uji Hipotesis	55

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Jumlah pengguna dan merchant Go-Pay dan OVO	3
--	---