

**PENGARUH PERSEPSI KETIDAKPASTIAN DAN PERSEPSI
RISIKO TERHADAP PERSEPSI NILAI DAN NIAT
PENERIMAAN *M-PAYMENT* (STUDI PADA GO-PAY DAN
OVO)**

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Mencapai Derajat Sarjana Manajemen (S1)

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun Oleh:

RB. Jonathan Kevin Pradana

15 03 21969

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2020

SKRIPSI
PENGARUH PERSEPSI KETIDAKPASTIAN DAN PERSEPSI
RISIKO TERHADAP PERSEPSI NILAI DAN NIAT
PENERIMAAN *M-PAYMENT* (STUDI PADA GO-PAY DAN
OVO)

Disusun Oleh :

RB. Jonathan Kevin Pradana

NPM : 15 03 21969

Telah dibaca dan disetujui oleh :

Pembimbing



Nadia Nila Sari, SE., MBA.

13 Desember 2019

SKRIPSI
PENGARUH PERSEPSI KETIDAKPASTIAN DAN PERSEPSI
RISIKO TERHADAP PERSEPSI NILAI DAN NIAT
PENERIMAAN *M-PAYMENT* (STUDI PADA GO-PAY DAN
OVO)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh


RB. Jonathan Kevin Pradana

NPM: 15 03 21969

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal 10 Januari 2020 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen (S1) Program Studi Manajemen

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji


Drs. P. Didit Krisnadewara, MM

Anggota Panitia Penguji


Nadia Nila Sari, SE, MBA


Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA

Yogyakarta, 10 Januari 2020

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH PERSEPSI KETIDAKPASTIAN DAN PERSEPSI RISIKO
TERHADAP PERSEPSI NILAI DAN NIAT PENERIMAAN *M-PAYMENT*
(STUDI PADA GO-PAY DAN OVO)**

Merupakan hasil karya saya sendiri. Pernyataan yang berupa ide, kutipan langsung maupun tidak langsung, gagasan, dan teori yang bersumber dari tulisan orang lain dinyatakan secara tertulis di dalam skripsi ini dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa hasil skripsi ini terdapat plagiasi secara keseluruhan maka saya siap dihukum sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku.

Yogyakarta, 12 Desember 2019

Yang menyatakan



RB. Jonathan Kevin Pradana

Kata Pengantar

Puji syukur yang sebesar-besarnya kepada Tuhan yang Maha Esa atas berkat, kasih, dan karunia yang telah Ia limpahkan kepada saya sehingga saya sebagai penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan sebaik-baiknya dengan judul “Memahami Persepsi Risiko Dalam Penerimaan *M-Payment* Go-Pay dan OVO di Yogyakarta” Penelitian skripsi ini dibuat guna menyelesaikan tugas akhir saya sebagai persyaratan penyelesaian pendidikan pada Program Studi Ekonomi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat berguna dengan memberikan manfaat kepada semua pihak yang terlibat pada penelitian ini terlepas dari kekurangan yang ada pada penelitian ini. Peneliti juga menyadari bahwa penelitian ini tidak akan dapat diselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak yang dengan tulus meluangkan waktunya untuk membantu dan memberikan dukungan kepada penulis agar dapat dengan segera menyelesaikan penelitian ini. Oleh karena itu, dengan hati yang tulus penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu mendukung saya dengan memberikan kekuatan dan berkat yang melimpah kepada saya dalam mengerjakan skripsi ini dan sekaligus sebagai tempat saya mengeluh akan beratnya skripsi ini.
2. Keluarga kecil saya yaitu kedua orang tua dan adik saya yang selalu memberikan dukungan dan doa yang tak henti-henti untuk membantu saya menyelesaikan skripsi ini.
3. Mbak Yem dan Mamak yang merupakan orang tua angkat saya dari kecil yang selalu mendukung dan mendoakan saya agar saya bisa mencapai cita-cita saya.
4. Bu Nadia Nila selaku dosen pembimbing saya yang selalu membantu dan memperhatikan perkembangan skripsi saya sehingga skripsi ini bisa diselesaikan dengan sebaik-baiknya.
5. Drs. Budi Suprpto, M.B.A., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi UAJY
6. Seluruh dosen pengajar dan staff Fakultas Ekonomika dan Bisnis UAJY yang telah memberikan pengajaran sampai saat ini.

7. Sahabat-sahabat Indomie (Barney, Necis, Vinia, Vania, Irma, Edo, Tita, Kodok, Paul, Megan) yang selalu memberikan dukungan dan doa sehingga saya bisa menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
8. Margareta N.S partner terbaik yang selalu memberikan dukungan kepada saya dalam bentuk apapun sejak semester awal masuk kuliah hingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
9. Ratna, Elvan, Vicky, Necis, Paul yang mau saya repotkan untuk mengajari saya cara mengolah data penelitian ini.
10. Dan seluruh teman-teman saya yang tidak bisa saya sebutkan satu-satu, terima kasih untuk segala bentuk dukungan yang telah kalian berikan
11. Para responden yang dengan tulus telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang saya berikan.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih belum dapat dikatakan sempurna, oleh karena itu penulis dengan segala kerendahan hati menerima kritik atau pun saran yang sekiranya dapat membangun.

Yogyakarta, 2 Desember 2019

Yang menyatakan,

RB. Jonathan Kevin Pradana

MOTTO

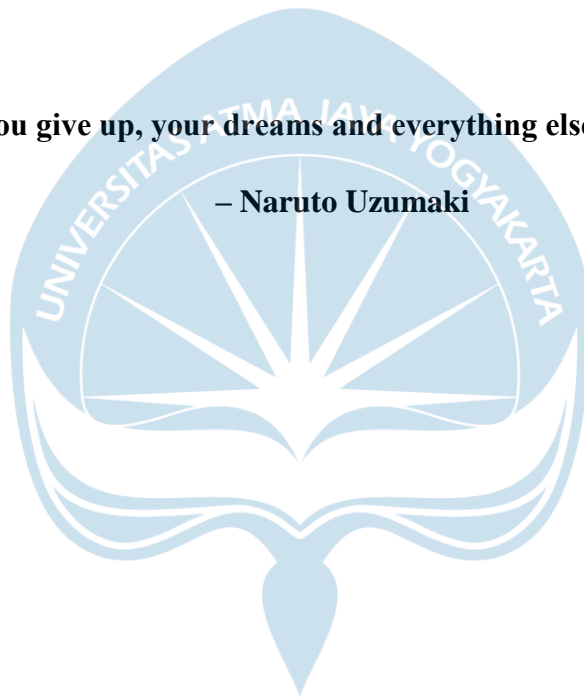
“Janganlah hendaknya kamu kuatir tentang apa pun juga, tetapi nyatakanlah dalam segala hal keinginanmu kepada Allah dalam doa dan permohonan dengan ucapan syukur” (Filipi 4:6)

“Give up trying to make me give up”

— Masashi Kishimoto

“When you give up, your dreams and everything else, they’re gone.”

– Naruto Uzumaki



Daftar Isi

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
Kata Pengantar	iv
MOTTO.....	vi
Daftar Isi.....	vii
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Tabel	xii
Abstrak	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	10
1.3. Batasan Masalah.....	12
1.4. Tujuan Penelitian.....	13
1.5. Manfaat Penelitian.....	14
1.6. Sistematika Penulisan.....	14
BAB II.....	17
LANDASAN TEORI	17

2.1.	Risiko.....	17
2.1.1	Konsep Risiko	17
2.1.2	Macam-macam Risiko	18
2.2.	Konsep Persepsi	20
2.2.1	Syarat-syarat terjadinya Persepsi	21
2.3.	Konsep Persepsi Risiko	22
2.3.1.	Jenis-Jenis Persepsi Risiko.....	23
2.4.	Persepsi Ketidakpastian.....	27
2.5.	Persepsi Nilai.....	31
2.6.	Niat Penerimaan	33
2.7.	Penelitian Terdahulu.....	36
2.8.	Pengembangan Hipotesis Penelitian	40
2.9.	Kerangka Penelitian	54
BAB III	55
Metodologi Penelitian	55
3.1.	Jenis Penelitian	55
3.2.	Lokasi Penelitian	56
3.3.	Populasi dan sampel	56
3.3.1.	Populasi	56
3.3.2.	Sampel.....	56
3.4.	Metode Pengumpulan Data	58
3.5.	Metode Pengukuran Data	59
3.6.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	59
3.7.	Metode Pengujian Instrumen Penelitian.....	65
3.7.1.	Uji Validitas	65
3.7.2.	Uji Reliabilitas	69

3.8.	Metode Analisis Data	72
3.8.1.	Analisis Deskriptif	72
3.8.2.	Analisis Regresi Sederhana.....	72
3.8.3.	Analisis Regresi Berganda	73
3.8.4.	Analisis Uji Independen sampel t-test.....	74
BAB IV	76
Analisis Data dan Pembahasan	76
4.1.	Analisis Statistik Deskriptif.....	76
4.2.	Analisis Statistik Deskriptif Variabel.....	84
4.2.1.	Uji Statistik Deskriptif Variabel.....	85
4.3.	Analisis Regresi Berganda	88
4.3.1.	Uji Regresi Berganda Dimensi Ketidakpastian Terhadap Dimensi Persepsi Risiko	88
4.3.2.	Uji Regresi Berganda Dimensi Persepsi Risiko terhadap Persepsi Nilai dan Niat Penerimaan	107
4.4.	Analisis Regresi Sederhana	115
4.5.	Uji Independen Sample t-test	117
4.5.1.	Uji Independen Sample t-test Go-Pay / OVO	117
4.6.	Pembahasan	128
BAB V	139
Kesimpulan dan Implikasi Manajerial	139
5.1.	Kesimpulan.....	139
5.2.	Implikasi Manajerial.....	141
5.3.	Keterbatasan dan Saran Penelitian	150
Daftar Pustaka	153



Daftar Gambar

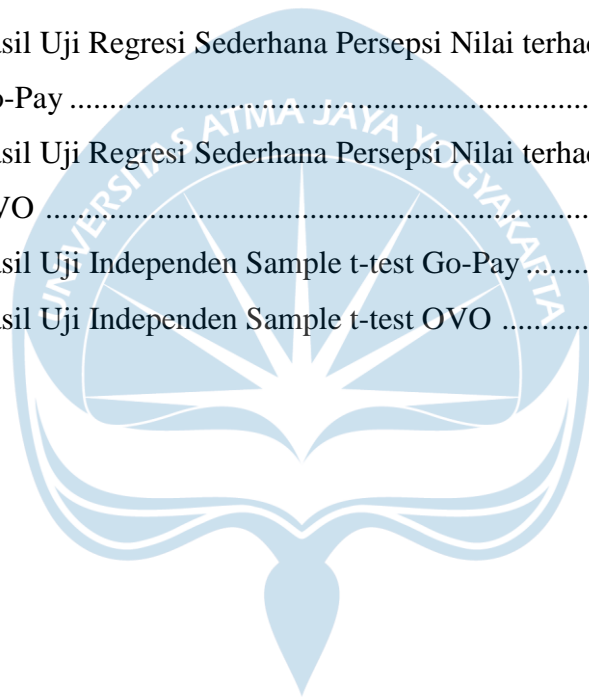
Gambar 1. 1 Perkembangan Transaksi Digital di Indonesia.....	3
Gambar 1. 2 Daftar Aplikasi E-Wallet Terbesar di Indonesia Berdasarkan Pengguna Aktif Bulanan	4
Gambar 1. 3 Go-Jek	5
Gambar 1. 4 Scan barcode Go-Pay	6
Gambar 1. 5 OVO	7
Gambar 2. 1 Difusi Inovasi	36
Gambar 2. 2 Kerangka Penelitian	54



Daftar Tabel

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	37
Tabel 3. 1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	60
Tabel 3. 2 Uji Validitas Go-Pay	67
Tabel 3. 3 Uji Validitas OVO	68
Tabel 3. 4 Uji Reliabilitas Go-Pay	70
Tabel 3. 5 Uji Reliabilitas OVO	71
Tabel 4. 1 Karakteristik Demografi Responden Go-Pay	78
Tabel 4. 2 Karakteristik Demografi Responden OVO	81
Tabel 4. 3 Pembagian Kelas Interval	85
Tabel 4. 4 Hasil Uji Statistik Deskriptif Go-Pay	86
Tabel 4. 5 Hasil Uji Statistik Deskriptif OVO	87
Tabel 4. 6 Hasil Uji Regresi Berganda Dimensi Ketidakpastian Terhadap Persepsi Risiko Keuangan Go-Pay	88
Tabel 4. 7 Hasil Uji Regresi Berganda Dimensi Ketidakpastian Terhadap Persepsi Risiko Privasi Go-Pay	90
Tabel 4. 8 Hasil Uji Regresi Berganda Dimensi Ketidakpastian Terhadap Persepsi Risiko Kinerja Go-Pay	92
Tabel 4. 9 Hasil Uji Regresi Berganda Dimensi Ketidakpastian Terhadap Persepsi Risiko Psikologis Go-Pay	94
Tabel 4. 10 Hasil Uji Regresi Berganda Dimensi Ketidakpastian Terhadap Persepsi Risiko Waktu Go-Pay	96
Tabel 4. 11 Hasil Uji Regresi Berganda Dimensi Ketidakpastian Terhadap Persepsi Risiko Keuangan OVO	98
Tabel 4. 12 Hasil Uji Regresi Berganda Dimensi Ketidakpastian Terhadap Persepsi Risiko Privasi OVO	100
Tabel 4. 13 Hasil Uji Regresi Berganda Dimensi Ketidakpastian Terhadap Persepsi Risiko Kinerja OVO	102
Tabel 4. 14 Hasil Uji Regresi Berganda Dimensi Ketidakpastian Terhadap Persepsi Risiko Psikologis OVO	103

Tabel 4. 15 Hasil Uji Regresi Berganda Dimensi Ketidakpastian Terhadap Persepsi Risiko Waktu OVO.....	105
Tabel 4. 16 Hasil Uji Regresi Berganda Dimensi Persepsi Risiko terhadap Persepsi Nilai Go-Pay	107
Tabel 4. 17 Hasil Uji Regresi Berganda Dimensi Persepsi Risiko terhadap Niat Penerimaan Go-Pay.....	109
Tabel 4. 18 Hasil Uji Regresi Berganda Dimensi Persepsi Risiko terhadap Persepsi Nilai OVO.....	111
Tabel 4. 19 Hasil Uji Regresi Berganda Dimensi Persepsi Risiko terhadap Niat Penerimaan OVO	113
Tabel 4. 20 Hasil Uji Regresi Sederhana Persepsi Nilai terhadap Niat penerimaan m-payment Go-Pay	115
Tabel 4. 21 Hasil Uji Regresi Sederhana Persepsi Nilai terhadap Niat penerimaan m-payment OVO	116
Tabel 4. 22 Hasil Uji Independen Sample t-test Go-Pay	118
Tabel 4. 23 Hasil Uji Independen Sample t-test OVO	123



Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk menguji bagaimana pengaruh dari dimensi ketidakpastian dan dimensi persepsi risiko yang saling berhubungan satu dengan yang lain terhadap persepsi nilai dan penerimaan *m-payment* Go-Pay dan OVO. Sampel pada penelitian ini adalah seluruh masyarakat Yogyakarta yang sering menggunakan *m-payment* Go-Pay atau OVO selama lebih dari 3 bulan. Responden yang terkumpul pada penelitian ini sebanyak 220 responden yang terbagi menjadi 110 responden pengguna Go-Pay dan 110 responden pengguna OVO. Data dari responden dikumpulkan dengan cara menyebarkan kuesioner *online* (*google form*) dan diolah menggunakan alat analisis SPSS versi 20. Hasil olahan data pada SPSS berupa uji validitas, reliabilitas, regresi sederhana, regresi linear berganda dan uji independen sampel t-test. Dari hasil uji regresi sederhana yang dilakukan terdapat hasil bahwa persepsi nilai pada *m-payment* Go-Pay dan OVO memiliki pengaruh pada niat penerimaan pada *m-payment* Go-Pay ataupun OVO. Hasil uji regresi berganda menyatakan bahwa dimensi ketidakpastian pada *m-payment* Go-Pay dan OVO memiliki pengaruh pada dimensi persepsi risiko. Persepsi risiko pada *m-payment* Go-Pay tidak memiliki pengaruh pada persepsi nilai ataupun niat penerimaan. Sedangkan, persepsi risiko pada *m-payment* OVO memiliki pengaruh terhadap persepsi nilai dan niat penerimaan.

Kata Kunci: Persepsi Risiko, Ketidakpastian, Persepsi Nilai, Niat penerimaan, *m-payment*