

**FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NIAT KONSUMEN
DALAM PENGGUNAAN DOMPET DIGITAL**



**Disusun Oleh
Silvine Feratri Puspa Maharani
17 03 23617**

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

2021

**FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NIAT KONSUMEN
DALAM PENGGUNAAN DOMPET DIGITAL**

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana (S1)

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun Oleh

Silvine Feratri Puspa Maharani

17 03 23617

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

JUNI 2021

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NIAT KONSUMEN

DALAM PENGGUNAAN DOMPET DIGITAL



Disusun Oleh :

Silvine Feratri Puspa Maharani

NPM : 17 03 23617

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing

Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA

Tanggal 4 Juni 2021



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
Fakultas Bisnis dan Ekonomika

SURAT KETERANGAN

No. 507/J/I

Berdasarkan dari Ujian Pendadaran yang diselenggarakan pada hari Jumat, 4 Juni 2021 dengan susunan penguji sebagai berikut:

- | | |
|---|-----------------|
| 1. Mahestu N. Krisjanti, SE., M.Sc.IB., Ph.D. | (Ketua Penguji) |
| 2. Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA. | (Anggota) |
| 3. Nadia Nila Sari, SE., MBA. | (Anggota) |

Tim Penguji Pendadaran Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta telah memutuskan bahwa:

Nama : Silvine Feratri Puspa Maharani
NPM : 170323617

Dinyatakan

Lulus Tanpa Revisi

Surat Keterangan ini dibuat agar dapat digunakan untuk keperluan Yudisium kelulusan Sarjana Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika UAJY.

Dekan,

Dr. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

LEMBAR PERNYATAAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NIAT KONSUMEN
DALAM PENGGUNAAN DOMPET DIGITAL**

Benar - benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut dan daftar pustaka. Apabila dikemudian hari, terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi saya ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dapat dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 4 Juni 2021

Yang menyatakan,

Silvine Feratri Puspa Maharani

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus karena berkat dan kuasa-Nya, penulis diberikan jalan yang lurus untuk mengerjakan dan menyelesaikan skripsi yang berjudul “FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NIAT KONSUMEN DALAM PENGGUNAAN DOMPET DIGITAL” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Proses penulisan tugas akhir ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bimbingan, motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan rasa hormat dan penuh kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terimakasih sebesar – besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang sudah memberikan pertolongan bagi penulis. Di awal memulai penulisan skripsi ini, penulis selalu meminta kepada Tuhan Yesus untuk memberikan jalan yang lurus selama proses penulisan tugas akhir ini. Tanpa kuasa-Nya, penulis tidak akan bisa menyelesaikan tugas akhir ini dalam waktu yang cepat dan lulus tepat waktu.
2. Bapak Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA selaku Wakil Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta, sekaligus sebagai dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membantu dan membimbing penulis hingga penulisan tugas akhir ini selesai. Tidak lupa pula, sebagai dosen yang selalu mengajarkan penulis di berbagai kelas manajemen, karna penulis selalu mengambil kelas ajaran Beliau. Terimakasih banyak Bapak Jarot, atas ilmu yang luar biasa yang telah diberikan kepada penulis.
3. Universitas Atma Jaya Yogyakarta sebagai tempat penulis menuntut ilmu yang berguna dan tempat proses pendewasaan.
4. Untuk kedua orang tua penulis Ir. Robertus Sutikno dan Susana Ekawati, S.Pd yang selalu memberikan dukungan berupa materi, arahan, motivasi, kasih sayang dan selalu mendoakan penulis hingga terselesaikannya tugas akhir ini.

5. F.H Wakidjo selaku eyang penulis yang selalu mendoakan penulis agar cepat selesai dalam proses penulisan tugas akhir ini.
6. Lorencius Halomoan Sihombing, S.Psi selaku kekasih hati yang selalu memberikan cinta yang luar biasa, motivasi, arahan, semangat yang tidak pernah ada hentinya sejak penulis SMA hingga terselesaikannya skripsi ini. Semoga langkah kecil ini dapat menjadi fondasi untuk membangun segala mimpi bisnis kita di masa depan.
7. Lomo Gucil selaku anjing penulis. Dengan kesetiaan dan kasih sayang terhadap penulis, selalu menemani disamping penulis dari penulisan ini dimulai sampai akhir dari penulisan tugas akhir ini.
8. dr. Nina Bonita Hasanah, S.Ked , Ilham El Fawwaz, S.M , dr. Anastasya Esa Susanti, S.Ked , Tasya Fathiah Rachmania, S.M selaku sahabat SMP penulis yang selalu mendukung, memberikan perhatian yang luar biasa, mendengarkan keluh kesah penulis dan selalu menunggu penulis pulang kembali ke Jakarta.
9. Mia Meliaresti, S.T Mahasiswa Berprestasi Teknik Sipil UI, selaku sahabat penulis yang memiliki tingkat kepintaran yang luar biasa, sehingga selalu membantu penulis dan memberikan arahan dari awal seminar hingga terselesaikannya tugas akhir ini.
10. Aninditha Putri, S.H , dr. Livia Meidy Ubayid, S.Ked , Rotua Indah Sari, S.Kep Nuning Nur'aini Al Khoir, drg. Raeny Mutiara Dewi selaku sahabat penulis sejak SMA yang selalu memberikan semangat, perhatian, dan selalu menemani penulis disaat susah dan senang.
11. Mita Desty Navia, S.Tr.Keb , Alma Dwi Putri Rahmawati, A. Md. Keb , Ratna Murti Dewi, A. Md. Keb selaku sahabat penulis yang selalu mendengarkan keluh kesah, menjadi penyemangat penulis, selalu ada disaat susah dan senang selama penulis berada di Jogja.
12. Miranda Eflyn Sianipar selaku sahabat penulis sejak awal masuk acara penerimaan mahasiswa baru hingga akhir dari perkuliahan penulis, sahabat

yang selalu menemani disetiap cerita hidup penulis selama berada di perkuliahan.

13. Clara Frida Jagadhita, Ruth Nathaniela dan Helena Alfa Regina Savani selaku sahabat penulis yang selalu menjadi tempat berkeluh kesah, memberikan semangat, arahan positif, selalu mengapresiasi segala sesuatu yang dilakukan penulis serta selalu mendukung penulis selama proses penulisan tugas akhir.
14. Mario Chien dan Kurnia Richard Santosa selaku teman diskusi penulis dan selalu membantu penulis dalam beberapa tugas mata kuliah.

Penulis juga mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang selalu mendukung proses penulisan tugas akhir ini dari awal hingga akhir perkuliahan ini.

Tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis dengan kerendahan hati meminta maaf apabila masih banyak kekurangan dalam penulisan dan proses pengolahan data, sehingga penulis akan membuka diri menerima berbagai saran dan masukan yang membangun untuk menyempurnakan skripsi ini dan demi kemajuan penelitian dimasa depan terkait dompet digital. Penulis berharap skripsi ini dapat berguna bagi kemajuan dompet digital Indonesia dan bagi pihak lain yang membaca skripsi ini.

Yogyakarta, 4Juni 2021

Penulis

Silvine Feratri Puspa Maharani

MOTTO

“Menghina Tuhan bukan hanya dengan mengolok-olok Nya, tetapi dengan kekhawatiranmu akan hari esok”

“Jangan khawatir akan hari esok. Memintalah dan Tuhan pasti akan menolong”

“Ingat, Tuhan pasti akan menolong”

- Silvine Feratri Puspa Maharani



HALAMAN PERSEMBAHAN
KARYA TULIS INI SAYA PERSEMBAHKAN
UNTUK

Tuhan Yesus Kristus

Robertus Sutikno ayah tercinta yang selalu kerja keras untuk memenuhi kebutuhan materi penulis dan memberikan arahan terbaik untuk penulis

Susana Ekawati ibu tercinta yang selalu memberikan perhatian, kasih sayang dan cinta bagi keluarganya

F.H Wakidjo eyang yang selalu mendoakan penulis disetiap harinya

Lorencius Halomoan yang sangat mencintai penulis, memberikan perhatian serta dukungan penuh kepada penulis

Terimakasih atas segala doa dan dukungannya.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
HALAMAN PERSETUJUAN	II
HALAMAN PENGESAHAN.....	III
KATA PENGANTAR.....	V
HALAMAN PERSEMBAHAN	IX
DAFTAR ISI.....	X
DAFTAR TABEL	XIII
DAFTAR GAMBAR.....	XV
ABSTRAK	XVI
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG MASALAH.....	1
1.2 RUMUSAN MASALAH	6
1.3 TUJUAN PENELITIAN	6
1.4 MANFAAT PENELITIAN.....	7
1.5 BATASAN MASALAH	7
1.6 SISTEMATIKA PENULISAN LAPORAN	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 LANDASAN TEORI	9
2.1.1 <i>Dompot Digital</i>	9
2.1.2 <i>Niat</i>	13
2.1.3 <i>Sikap</i>	14
2.1.4 <i>Persepsi Keamanan</i>	15
2.1.5 <i>Persepsi Kompatibilitas</i>	16
2.1.6 <i>Persepsi Kegunaan</i>	17
2.1.7 <i>Persepsi Kemudahan</i>	18
2.1.8 <i>Persepsi Norma Subjektif</i>	19
2.2 PENELITIAN TERDAHULU	20
2.3 PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	27
2.3.1 <i>Pengaruh Persepsi Keamanan terhadap Sikap dalam Penggunaan Dompot Digital</i>	27
2.3.2 <i>Pengaruh Persepsi Kompatibilitas terhadap Sikap dalam Penggunaan Dompot Digital</i>	28
2.3.3 <i>Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Sikap dalam Penggunaan Dompot Digital</i>	29

2.3.4 Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Sikap dalam Penggunaan Domp ^{et} Digital.....	31
2.3.5 Pengaruh Norma Subjektif terhadap Sikap dalam Penggunaan Domp ^{et} Digital	32
2.3.6 Pengaruh Sikap terhadap Niat dalam Penggunaan Domp ^{et} Digital	33
2.4 KERANGKA PENELITIAN.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 LINGKUNGAN PENELITIAN	35
3.2 METODE PENGUMPULAN DATA.....	35
3.3 METODE PENGAMBILAN SAMPEL.....	36
3.4 METODE PENGUKURAN DATA.....	37
3.5 DEFINISI OPERASIONAL.....	38
3.6 METODE ANALISIS DATA	43
3.6.1 Analisis Deskriptif.....	43
3.6.2 Analisis Verifikatif.....	43
3.7 METODE PENGUJIAN INSTRUMEN	44
3.7.1 Analisis Model Pengukuran Struktural (Outer Model).....	44
3.7.2 Analisis Model Pengukuran Struktural (Inner Model)	49
3.7.3 Uji Hipotesis	51
3.7.4 Model Analisis Persamaan Struktural	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....	54
4.1 PENJELASAN PENELITIAN	54
4.2 ANALISIS DESKRIPTIF KARAKTERISTIK RESPONDEN	55
4.2.1 Presentase Analisis Deskriptif Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	55
4.2.2 Presentase Analisis Deskriptif Karakteristik Responden berdasarkan Rentang Usia.....	56
4.2.3 Presentase Analisis Deskriptif Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir	57
4.2.4 Presentase Analisis Deskriptif Karakteristik Responden berdasarkan Domisili Pulau Jawa Indonesia	58
4.2.5 Presentase Analisis Deskriptif Karakteristik Responden berdasarkan Domp ^{et} Digital yang paling sering digunakan responden	59
4.3 ANALISIS VERIFIKATIF STRUCTURAL EQUATION MODELING / PARTIAL LEAST SQUARE.....	60
4.3.1 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model).....	60
4.3.2 Evaluasi Model Struktural (Inner Model).....	67
4.4 HASIL UJI HIPOTESIS	71
4.4.1 Pengaruh Persepsi Keamanan terhadap Sikap dalam Penggunaan Domp ^{et} Digital	74

4.4.2 Pengaruh Persepsi Kompatibilitas terhadap Sikap dalam Penggunaan Domp ^{et} Digital.....	75
4.4.3 Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Sikap dalam Penggunaan Domp ^{et} Digital	76
4.4.4 Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Sikap dalam Penggunaan Domp ^{et} Digital.....	77
4.4.5 Pengaruh Norma Subjektif terhadap Sikap dalam Penggunaan Domp ^{et} Digital	78
4.4.6 Pengaruh Sikap dalam Penggunaan Domp ^{et} Digital terhadap Niat dalam Penggunaan Domp ^{et} Digital	79
BAB V PENUTUP.....	80
5.1 KESIMPULAN.....	80
5.1.1 Kesimpulan Analisis Deskriptif Karakteristik Responden	80
5.1.2 Kesimpulan Analisis Verifikatif Structural Equation Modeling / Partial Least Square.....	81
5.2 IMPLIKASI MANAJERIAL	83
5.3 KETERBATASAN PENELITIAN	84
5.4 SARAN.....	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN.....	101

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Sebelumnya	21
Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i> 5 poin	38
Tabel 3.2 Definisi Operasional	39
Tabel 3.3 Batas Skala Uji Validitas Konvergen dalam PLS	47
Tabel 3.4 Batas Skala Uji Validitas Diskriminan dalam PLS	48
Tabel 3.5 Batas Skala <i>Cronbach's Alpha</i> dalam PLS	49
Tabel 3.6 Batas Skala <i>Composite Reliability</i> dalam PLS	50
Tabel 3.7 Batas Skala dan Prediksi Klasifikasi <i>R-Square</i>	51
Tabel 3.8 Batas Skala dan Prediksi Klasifikasi <i>Q-Square</i>	52
Tabel 3.9 Kriteria Uji Hipotesis	53
Tabel 4.1 Presentase Analisis Deskriptif Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 4.2 Presentase Analisis Deskriptif Karakteristik Responden berdasarkan Rentang Usia	57
Tabel 4.3 Presentase Analisis Deskriptif Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir	58
Tabel 4.4 Presentase Analisis Deskriptif Karakteristik Responden berdasarkan Domisili Pulau Jawa Indonesia	59
Tabel 4.5 Presentase Analisis Deskriptif Karakteristik Responden berdasarkan Dompot Digital yang paling sering digunakan responden	59
Tabel 4.6 <i>Loading Factor</i> Uji Validitas Konvergen	63
Tabel 4.7 <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	64
Tabel 4.8 <i>Cross Loading</i> Uji Validitas Diskriminan	66
Tabel 4.9 <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i> Uji Reliabilitas	68
Tabel 4.10 Nilai <i>R-Square</i>	69
Tabel 4.11 Nilai <i>Prediction of Relevance</i> (<i>Q-Square</i>)	70

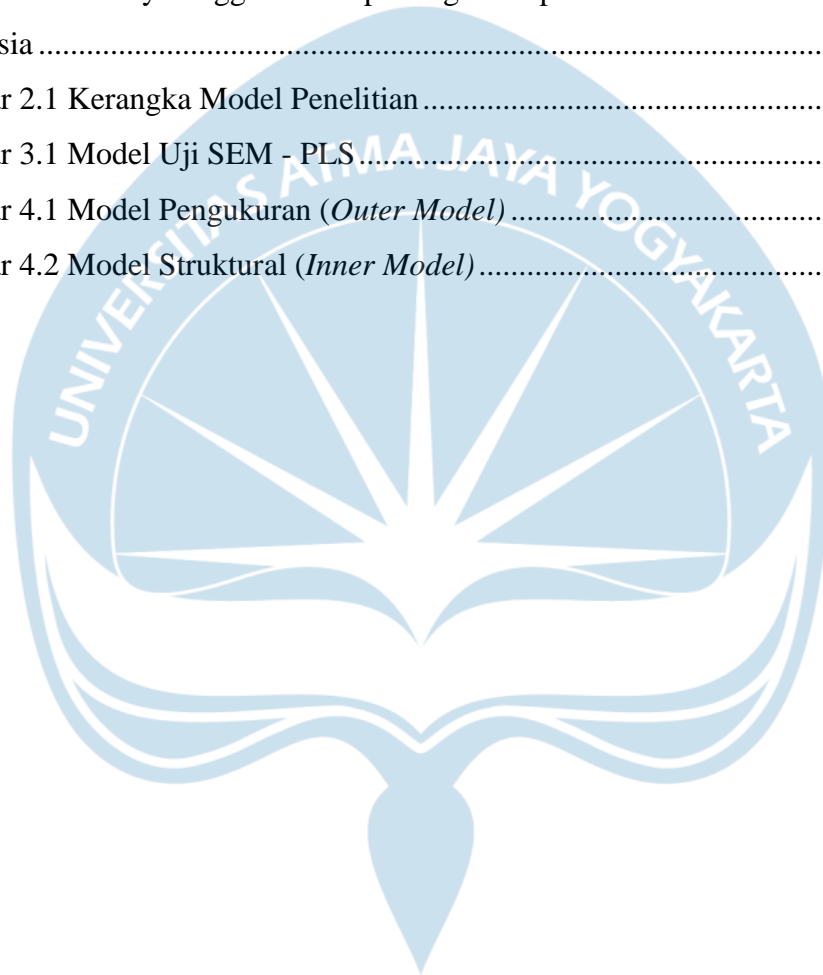
Tabel 4.12 *Estimate for Path Coefficient* 71

Tabel 4.13 Hasil Uji Hipotesis Penelitian 72



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pendanaan <i>Fintech</i> di Indonesia Tahun 2020	2
Gambar 1.2 Survey Pengguna Dompot Digital September – Desember 2020 di Indonesia	4
Gambar 2.1 Kerangka Model Penelitian	34
Gambar 3.1 Model Uji SEM - PLS	53
Gambar 4.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	62
Gambar 4.2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	74



FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NIAT KONSUMEN DALAM PENGUNAAN DOMPET DIGITAL

Disusun Oleh:

Silvine Feratri Puspa Maharani

NPM: 17 03 23617

Pembimbing:

Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA

Abstrak

Di era globalisasi ini, teknologi berkembang dengan pesat. Salah satunya yaitu *fintech* atau teknologi keuangan. Teknologi keuangan yang paling banyak diminati masyarakat Indonesia yaitu dompet digital sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi sikap konsumen dalam penggunaan dompet digital di Indonesia dan bagaimana sikap tersebut dapat berubah menjadi niat. Sampel dalam penelitian ini dikumpulkan dengan metode *purposive sampling* yaitu pengguna dompet digital Indonesia dengan rentang usia 15 – 29 tahun dan berdomisili di Pulau Jawa Indonesia. Survei kuesioner skala *likert* 5 poin pada penelitian ini menggunakan *platform google form* dan telah terkumpul sebanyak 200 responden.

Pengujian hipotesis dilakukan dengan metode *structural equation modelling / partial least square* dan menggunakan program SmartPLS ver. 3.0. Hasil dari penelitian ini menunjukkan persepsi keamanan, persepsi kompatibilitas, persepsi kegunaan memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap sikap konsumen sehingga dapat meningkatkan niat konsumen dalam penggunaan dompet digital. Sedangkan persepsi kemudahan dan norma subjektif tidak memiliki pengaruh yang signifikan.

Kata Kunci: Persepsi keamanan, persepsi kompatibilitas, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, norma subjektif, sikap dalam penggunaan, niat dalam penggunaan.