

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NIAT KEPERILAKUAN PADA PENGGUNA SHOPEEPAY

Skripsi

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana
Manajemen (S1) pada Program Studi Manajemen
Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



Oleh:

Mayang Jujung Bunga Ganang

170323188

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

2022

SKRIPSI

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NIAT
KEPERILAKUAN PADA PENGGUNA SHOPEEPAY**

Disusun Oleh:

Mayang Jujung Bunga Ganang

NPM: 170323188

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing

Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA.

2 Maret 2022



SURAT KETERANGAN

No. 395/J/I

Berdasarkan dari Ujian Pendadaran yang diselenggarakan pada hari Jumat, 8 April 2022 dengan susunan penguji sebagai berikut:

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

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

Nama : Mayang Jujung Bunga Ganang
NPM : 170323188

Dinyatakan

Lulus Tanpa Revisi

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

Dekan,

FAKULTAS BISNIS
DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

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

Alamat

Kampus III Gedung Bonaventura
Jalan Babarsari 43 Yogyakarta 55281

URL

<https://fbe.uajy.ac.id>

Kontak

Telepon : +62-274-487711 ext. 3120, 3127
Fax : +62-274-485227
Surel : fbe@uajy.ac.id



PERNYATAAN

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

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NIAT KEPERILAKUAN PADA PENGGUNA SHOPEEPAY

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

Yogyakarta, 2 Maret 2022

Yang menyatakan,



Mayang Jujung Bunga Ganang

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa berkat kasih KaruniaNya sehingga penulisi mampu menyelesaikan penelitian skripsi dengan judul “**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NIAT KEPERILAKUAN PADA PENGGUNA SHOPEEPAY**” sebagai pemenuhan syarat untuk menempuh gelar Sarjana Manajemen (S1) dari Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam penyelesaian skripsi, penulis juga mendapatkan bimbingan, bantuan moral dan doa. Maka dari itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, sebagai Juruselamat bagi umat Manusia
2. Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA., sebagai dosen pembimbing skripsi. Terima kasih atas bimbingan, saran dan kesabarannya selama penyusunan skripsi sehingga dapat diselesaikan dengan baik.
5. Ayah dan Ibu yang telah memberikan dukungan dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi.
6. Teman-teman kuliah dan Sahabat: Mario, Arga, Sherlyta, Abi, Sidiq, Usar, Kezia, Tessa, Meilisa, Shania, Dea, Kerrin, Nikita, Khetrin, dan Chaca. Terima kasih sudah membantu dan memberikan motivasi sehingga skripsi dapat diselesaikan.
7. Komunitas Omah Jiwa, yang selalu memberikan kesempatan bagi saya untuk magang dan dipercaya menjadi Marketing Leader, terima kasih untuk dukungan, saran dan semangat yang sudah diberikan.
8. GPS United, yang memberikan saya kesempatan untuk magang sebagai *Marketing Intern* dan memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat tentang *Marketing*, Investasi hingga mengasah *softskill* yang dapat menjadi panduan di masa depan. Terima kasih untuk seluruh pengetahuannya.

8. Keluarga besar Ganang dalam motivasi dan doanya yang telah diberikan kepada penulis sampai penyelesaian skripsi.

9. 200 responden yang bersedia mengisi kuesioner dengan baik sehingga skripsi dapat berjalan dengan baik

Akhir kata, Semoga semua usaha dan bantuan yang telah Bapak, Ibu, dan saudara berikan kepada saya selaku penulis dapat menjadi Berkah dari Tuhan Yang Maha Esa dalam kehidupannya

Yogyakarta, 16 Februari 2022

Penulis,



Mayang Jujung Bunga Ganang

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Hal yang paling penting adalah menikmati hidupmu,
menjadi bahagia, apa pun yang terjadi.”

-Audrey Hepburn-

Dalam setiap kesulitan, selalu belajar untuk bersyukur dan
menerima semua dengan lapang dada.

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

Semua orang yang kukasihi

DAFTAR ISI

| | |
|-------------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| HALAMAN PENYATAAN..... | iv |
| KATA PENGANTAR..... | v |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... | vii |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xi |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiii |
| INTISARI..... | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Permasalahan..... | 4 |
| 1.3 Rumusan Masalah..... | 6 |
| 1.4 Tujuan Penelitian..... | 7 |
| 1.5 Manfaat Penelitian..... | 7 |
| 1.6 Batasan Penelitian..... | 7 |
| 1.7 Lingkungan Penelitian..... | 8 |
| 1.8 Sistematika Penulisan..... | 9 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 10 |
| 2.1. Tinjauan Literatur..... | 10 |
| 2.1.1 Keamanan dan Privasi..... | 11 |
| 2.1.2 Harapan Usaha..... | 12 |
| 2.1.3 Harapan Kinerja..... | 13 |
| 2.1.4 Pengaruh Sosial..... | 13 |
| 2.1.5 Kondisi Fasilitas..... | 14 |
| 2.1.6 Niat Keperilakuan..... | 14 |
| 2.1.7 Perilaku Aktual..... | 15 |

| | |
|---|-----------|
| 2.2 Hipotesis..... | 16 |
| 2.3 Model Riset Penelitian | 16 |
| 2.4 Penelitian terdahulu | 17 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 18 |
| 3.1 Objek Penelitian | 18 |
| 3.2 Subjek Penelitian | 18 |
| 3.3 Metode Pengumpulan Sampel..... | 18 |
| 3.3.1 Non-Probability Sampling | 19 |
| 3.3.2 Quota sampling | 19 |
| 3.4 Metode Pengumpulan Data | 19 |
| 3.5 Metode Pengukuran Data..... | 20 |
| 3.6 Variable Independent..... | 21 |
| 3.6.1 Keamanan dan Privasi | 21 |
| 3.6.2 Harapan Usaha | 22 |
| 3.6.3 Harapan Kinerja | 22 |
| 3.6.4 Pengaruh Sosial..... | 22 |
| 3.6.5 Kondisi Fasilitas..... | 22 |
| 3.7 Variable Dependent | 23 |
| 3.7.1 Niat Keperilakuan | 23 |
| 3.7.2 Perilaku Aktual | 23 |
| 3.8 Definisi Operasional | 24 |
| 3.9 Metode Pengujian Instrumen..... | 29 |
| 3.9.1 Uji Validitas | 29 |
| 3.9.2 Uji Reliabilitas | 31 |
| 3.10 Metode Analisis Data..... | 32 |
| 3.10.1 Analisis Deskriptif Profil Responden..... | 32 |
| 3.10.2 Analisis Deskriptif Jawaban Responden terhadap Variabel Amatan | 32 |
| 3.11 Structural Equation Modeling (SEM)..... | 34 |
| a. Convergent Validity | 34 |
| b. Discriminant Validity..... | 34 |
| c. Evaluasi Goodness of Fit (Inner Model) | 35 |
| 3.12 Pengujian Hipotesis | 35 |

| | |
|---|-----------|
| BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN | 36 |
| 4.1 Analisis Deskriptif Profil Responden | 36 |
| 4.1.1 Profil Responden Berdasarkan Pengguna ShopeePay | 36 |
| 4.1.2 Profil Responden Berdasarkan Transaksi Menggunakan ShopeePay | 37 |
| 4.1.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 37 |
| 4.1.4 Profil Responden Berdasarkan Usia | 38 |
| 4.1.5 Profil Responden Berdasarkan Tempat Tinggal | 39 |
| 4.2 Analisis Deskripsi Jawaban Responden..... | 40 |
| 4.2.1 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Keamanan dan Privasi..... | 40 |
| 4.2.2 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Harapan Usaha..... | 41 |
| 4.2.3 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Harapan Kinerja..... | 43 |
| 4.2.4 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Pengaruh Sosial | 44 |
| 4.2.5 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Kondisi Fasilitas | 45 |
| 4.2.6 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Niat Keperilakuan | 46 |
| 4.2.7. Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Perilaku Aktual | 46 |
| 4.3 Analisis Structural Equation Modeling (SEM) | 47 |
| 4.3.1 Evaluasi Outer Model | 48 |
| 4.4 Evaluasi goodness of fit – Menilai Inner Model | 51 |
| 4.4.1 R Square..... | 51 |
| 4.5 Pengujian Hipotesis | 51 |
| 4.6 Pembahasan | 54 |
| BAB V PENUTUP..... | 58 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 58 |
| 5.2 Implikasi Manajerial | 59 |
| 5.2.1 Niat Keperilakuan & Kondisi Fasilitas → Perilaku Aktual..... | 59 |
| 5.2.2 Harapan Usaha, Harapan Kinerja, Pengaruh Sosial → Niat Keperilakuan | 60 |
| 5.2.3 Keamanan dan Privasi → Niat Keperilakuan | 60 |
| 5.3 Keterbatasan Penelitian dan Saran Untuk Penelitian Selanjutnya..... | 61 |
| DAFTAR PUSTAKA | 62 |
| LAMPIRAN | 65 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1. 1 Transaksi Fintech Pembayaran RI Juni - Agustus 2020 | 5 |
| Gambar 2. 1 Model Riset Penelitian..... | 16 |
| Gambar 4. 1 Path Coefficient..... | 54 |

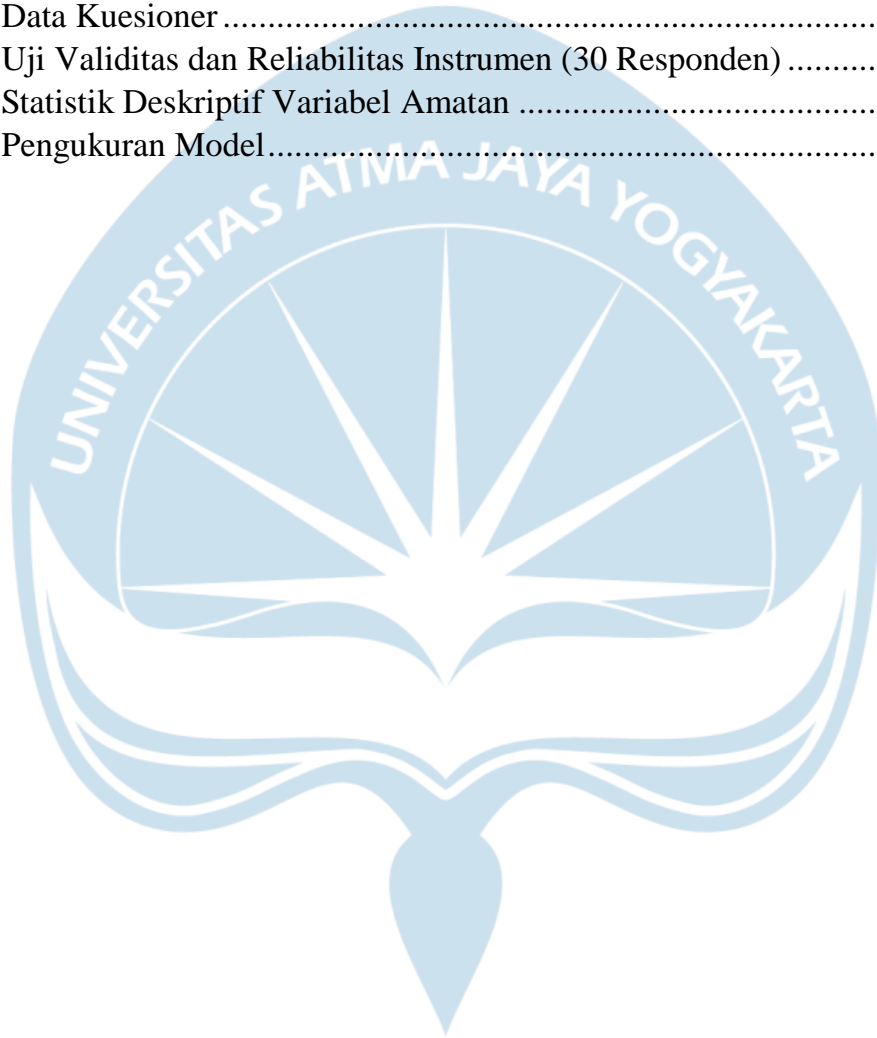


DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu | 23 |
| Tabel 3. 1 Definisi Operasional | 30 |
| Tabel 3. 2 Uji Validitas..... | 30 |
| Tabel 3. 3 Uji Reliabilitas | 32 |
| Tabel 4. 1 Profil Responden Berdasarkan Pengguna ShopeePay | 36 |
| Tabel 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Transaksi Menggunakan ShopeePay | 37 |
| Tabel 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 37 |
| Tabel 4. 4 Profil Responden Berdasarkan Usia | 38 |
| Tabel 4. 5 Profil Responden Berdasarkan Tempat Tinggal..... | 39 |
| Tabel 4. 6 Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Keamanan dan Privasi | 41 |
| Tabel 4. 7 Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Harapan Usaha | 42 |
| Tabel 4. 8 Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Harapan Kinerja | 43 |
| Tabel 4. 9 Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Pengaruh Sosial..... | 44 |
| Tabel 4.10 Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Kondisi Fasilitas..... | 45 |
| Tabel 4. 11 Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Niat Keperilakuan | 46 |
| Tabel 4. 12 Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Perilaku Aktual | 47 |
| Tabel 4. 13 Hasil Evaluasi Outer Model (Convergent Validity) | 48 |
| Tabel 4. 14 Hasil Evaluasi Outer Model (Discriminant Validity) | 49 |
| Tabel 4. 15 Hasil Evaluasi Outer Model (Reliabilitas dan Validitas Konstruk) | 50 |
| Tabel 4. 16 Evaluasi goodness of fit (R Square)..... | 51 |
| Tabel 4. 17 Path Coefficient | 52 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|----|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian..... | 65 |
| Lampiran 2 Data Kuesioner | 2 |
| Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen (30 Responden) | 6 |
| Lampiran 4 Statistik Deskriptif Variabel Amatan | 9 |
| Lampiran 5 Pengukuran Model..... | 11 |



FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NIAT KEPERILAKUAN PADA PENGGUNA SHOPEEPAY

Disusun oleh :

Mayang Jujung Bunga Ganang

Pembimbing :

Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA.

ABSTRAK

ShopeePay adalah salah satu *e-wallet* atau dompet digital yang memiliki banyak pengguna di Indonesia selama periode 2020-2022. Pengguna ShopeePay pun tersebar di berbagai daerah di Indonesia, Penelitian berfokus pada Daerah Istimewa Yogyakarta terutama bagi mahasiswa aktif berusia 18-30 tahun dan hanya pengguna ShopeePay saja yang dapat mengisi Kuesioner melalui *Google Form* dengan total 200 responden. Penelitian berfokus pada 6 variabel yaitu Keamanan dan Privasi, Harapan Usaha, Pengaruh Sosial, Kondisi Fasilitas, Niat Keperilakuan dan Perilaku Aktual pada ShopeePay. Metode analisis yang dilakukan adalah Analisis *Structural Equation Modeling (SEM) - Partial Least Squares (PLS)*.

Hasil dari penelitian diketahui bahwa : 1) “Niat Keperilakuan memiliki pengaruh signifikan terhadap Perilaku Aktual”. 2) “Harapan Usaha memiliki pengaruh signifikan terhadap Niat Keperilakuan”. 3) “Kondisi Fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap Perilaku Aktual”. 4) “Harapan Kinerja memiliki pengaruh signifikan terhadap Niat Keperilakuan”. 5) “Keamanan dan Privasi *tidak* berpengaruh signifikan terhadap Niat Keperilakuan”. 6) “Pengaruh Sosial memiliki pengaruh signifikan terhadap Niat Keperilakuan”.

Kata kunci : *Keamanan dan Privasi, Harapan Usaha, Harapan Kinerja, Pengaruh Sosial, Kondisi Fasilitas, Niat Keperilakuan, Perilaku Aktual.*