

**ANALISIS MODEL PENINGKATAN PENGGUNAAN SHOPEE
PAYLATER DI DKI JAKARTA**

SKRIPSI



Nama : Siti Fitri Amrina Rosyada

NIM : 43121110086

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2025**

ANALISIS MODEL PENINGKATAN PENGGUNAAN SHOPEE PAYLATER DI DKI JAKARTA

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas
Mercu Buana



Nama : Siti Fitri Amrina Rosyada

NIM : 43121110086

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2025**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Siti Fitri Amrina Rosyada
NIM : 43121110086
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Model Peningkatan Penggunaan Shopee Paylater di DKI Jakarta
Tanggal Sidang : 19 September 2025

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Mirza, M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

LPTA-09255873



Scan QR or [click here](#) to
Verification

	BIRO PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MERCU BUANA	
---	--	---

No. Dokumen	1-1-3.4.11.00	Distribusi					
Tgl. Efektif	25 September 2024						

SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN

Nama : SITI FITRI AMRINA ROSYADA
NIM : 43121110086
Fakultas / Program Studi : FEB / Manajemen
Jenis : Skripsi
Judul Tugas Akhir : ANALISIS MODEL PENINGKATAN PENGGUNAAN SHOPEE PAYLATER DI DKI JAKARTA
Hasil Pengecekan Turnitin : 28%

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan hasil presentase kemiripan sebesar **28%** dan dinyatakan memenuhi syarat untuk mengajukan sidang tugas akhir sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Hasil uji Turnitin terlampir.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 29 January 2026
Kepala Biro Perpustakaan



Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

Ket: Surat keterangan ini sebagai salah satu syarat untuk pendaftaran sidang Skripsi.

2026/Januari/29/0000000748/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Siti Fitri Amrina Rosyada

NIM : 43121110086

Program studi : SI Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya saya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumber sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 12 Januari 2025



Siti Fitri Amrina Rosyada

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh persepsi manfaat, biaya, kerjasama dan *e-service quality* terhadap keputusan penggunaan layanan shopee paylater. Penelitian ini menggunakan metode explanatory survey. Populasi dalam penelitian yaitu warga DKI Jakarta yang sudah menggunakan aplikasi Shopee Paylater. Sehingga jumlah sampel yang digunakan sebanyak 225 responden dengan Teknik sampling *purposive sampling*. Pengumpulan data primer menggunakan kuisioner yang disebarakan secara *online* google form. Sedangkan pengumpulan data sekunder, peneliti menggunakan studi literatur dari berbagai sumber yang dapat dipercaya. Penelitian ini menggunakan analisis statistik SEM berbasis varian (*Partial Least Square*) menggunakan software Smart-PLS versi 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel persepsi manfaat, biaya, kerjasama dan *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan Shopee Paylater. Variabel persepsi manfaat memiliki pengaruh paling dominan terhadap keputusan penggunaan Shopee Paylater, ini terlihat dari nilai koefisien tertingginya, kemudian diikuti oleh variabel kerjasama, *e-service quality* dan variabel biaya.

Kata Kunci : Persepsi Manfaat, Biaya, Kerjasama, E-Service Quality, Keputusan Penggunaan

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of perceived benefits, costs, cooperation and e-service quality on decisions to use shopee paylater services. This research uses an explanatory survey method. The population in the study were residents of DKI Jakarta who had used the Shopee Paylater application. So that the number of samples used was 225 respondents with purposive sampling technique. Primary data collection using questionnaires distributed online google form. While collecting secondary data, researchers use literature studies from various reliable sources. This study uses variant-based SEM statistical analysis (Partial Least Square) using Smart-PLS software version 4.0. The results of the study show that the variables of perceived benefits, costs, cooperation and e-service quality have a positive and significant influence on the decision to use Shopee Paylater. The perceived benefits variable had the most dominant influence, as evidenced by its highest coefficient value, followed by the cooperation variable, e-service quality, and cost.

Keywords: *Perceived Benefits, Costs, Partnership, E-Service Quality, Usage Decision*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Model Peningkatan Penggunaan Shopee Paylater Di DKI Jakarta”**.

Skripsi ini merupakan syarat dalam memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterimakasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Ibu Mirza, MM, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat dalam terselesaikannya penelitian ini.
2. Kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan doa dan dukungan yang tiada henti kepada penulis serta memberi semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Para dosen di FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada penulis. Semoga di hadapan Allah SWT menjadi amal jariyah Bapak/Ibu. Aamiin.
4. Kepada Ibu Cindie, Ibu Caca dan seluruh rekan kerja di PT. Global Ritme Sentosa yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepada penulis.
5. Seluruh sahabat-sahabat yang telah menemani, menghibur, memberikan semangat dan saran selama proses penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran, masukan dan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 12 Januari 2025

Siti Fitri Amrina Rosyada

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	<i>i</i>
HALAMAN PENGESAHAN.....	<i>ii</i>
<i>SIMILARITY CHECK</i>.....	<i>iii</i>
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	<i>iv</i>
ABSTRAK	<i>v</i>
<i>ABSTRACT</i>	<i>vi</i>
KATA PENGANTAR.....	<i>vii</i>
DAFTAR ISI.....	<i>ix</i>
DAFTAR TABEL	<i>xi</i>
DAFTAR GAMBAR.....	<i>xii</i>
DAFTAR LAMPIRAN	<i>xiii</i>
BAB I PENDAHULUAN.....	<i>1</i>
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Kontribusi Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	<i>10</i>
1.1 Kajian Pustaka	10
2.1.1 Teori TAM (Technology Acceptance Model)	10
2.1.2 Theory of Planned Behavior	11
2.1.3 Konsep Partnership Strategy	16
2.1.4 Konsep Keputusan Penggunaan Paylater.....	18
2.1.5 Konsep Persepsi Manfaat	20
2.1.6 Konsep Biaya	21
2.1.7 Konsep Kerjasama	22
2.1.8 Konsep E-Service Quality.....	23
1.2 Pengembangan Hipotesis.....	24
2.2.1 Hubungan Manfaat dengan Keputusan Penggunaan.....	34
2.2.2 Hubungan Biaya dengan Keputusan Penggunaan	35
2.2.3 Hubungan Kerjasama dengan Keputusan Penggunaan	36
2.2.4 Hubungan E-Service Quality dengan Keputusan Penggunaan ..	37

BAB III METODE PENELITIAN.....	40
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	40
3.2 Desain Penelitian	40
3.3 Definisi dan Operasional Variabel	41
3.3.1 Definisi Variabel.....	41
3.3.2 Operasional Variabel.....	43
3.4 Skala Pengukuran Variabel	49
3.5 Populasi dan Sampel.....	50
3.5.1 Populasi	50
3.5.2 Sampel.....	50
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	51
3.5 Metode Analisis Data	52
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	52
3.7.2 Analisis Verifikatif menggunakan PLS.....	52
3.7.3 Uji Hipotesis.....	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
4.1 Hasil Penelitian.....	57
4.1.1 Gambaran Umum Responden Penelitian	57
4.1.2 Gambaran Umum Data Penelitian	60
4.1.3 Evaluasi Model Pengukuran	73
4.1.4 Evaluasi Model Struktural	79
4.1.5 Uji Hipotesis.....	80
4.2 Pembahasan	82
4.2.1 Hubungan Persepsi Manfaat dengan Keputusan Penggunaan ..	82
4.2.2 Hubungan Biaya dengan Keputusan Penggunaan	83
4.2.3 Hubungan Kerjasama dengan Keputusan Penggunaan	84
4.2.4 Hubungan E-Service Quality dengan Keputusan Penggunaan ..	85
4.3 Implementasi Manajerial	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	90
5.1 Kesimpulan	90
5.2 Saran	91
5.2.1 Saran Akademisi	91
5.2.2 Saran Praktis	91
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	99

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Tabel 1. 1	Hasil Pra Survei Alasan Menggunakan Paylater.....	7
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3. 1	Operasional Variabel.....	44
Tabel 3. 2	Skala Likert yang digunakan peneliti.....	50
Tabel 4.1	Analisis Frekuensi	57
Tabel 4.2	Deskripsi Data Variabel Persepsi Manfaat	60
Tabel 4.3	Deskripsi Data Variabel Biaya	62
Tabel 4.4	Deskripsi Data Variabel Kerjasama.....	64
Tabel 4.5	Deskripsi Data Variabel E-Service Quality	67
Tabel 4.6	Deskripsi Data Variabel Keputusan Penggunaan	69
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Konvergen dan Reliabilitas.....	72
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Diskriminan Menurut Fornell Larcker.....	75
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Diskriminan Menurut Cross Loading	76
Tabel 4.10	Evaluasi Inner Model	78
Tabel 4.11	Evaluasi Nilai f Square.....	79
Tabel 4.12	Uji Hipotesis.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
Gambar 1. 1	Jumlah Perusahaan <i>Fintech</i> di Indonesia	2
Gambar 1. 2	Metode Pembayaran yang Biasa Digunakan Untuk Belanja Online 2024 (%)	3
Gambar 1. 3	Pertumbuhan Penggunaan PayLater di Indonesia (2019-2023)....	4
Gambar 1. 4	Brand Paylater yang paling banyak digunakan	5
Gambar 1. 5	Proporsi Pengguna PayLater Berdasarkan Kelompok Usia (%)...	6
Gambar 2. 1	Diagram Technology Acceptance Model	11
Gambar 2. 2	Theory of Planned Behavior Model	12
Gambar 2. 3	Kerangka Konseptual	39
Gambar 4.1	Model Penelitian	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner Pra Survei	99
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian	100
Lampiran 3	Tabulasi Data Penelitian	118
Lampiran 4	Hasil Olah Data	134