

**PENGARUH KEUNGGULAN KOMPETITIF, PERSEPSI
RISIKO, DAN PERSEPSI BIAYA, TERHADAP PERILAKU
PENGGUNA FINTECH GO-PAY
(Studi Kasus PT. Go-jek Indonesia)**

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

SKRIPSI



Nama : Anike Putri
Nim : 43116010296

**PROGRAM STUDI MANAJEMAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2020**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Anike Putri
NIM : 43116010296
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Keunggulan Kompetitif, Persepsi Risiko Dan Persepsi Biaya, Terhadap Perilaku Pengguna Fintech Go-Pay (Studi Kasus PT. Gojek Indonesia)
Tanggal Lulus Ujian : 11 November 2020

Disahkan oleh:

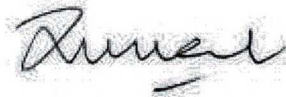
Pembimbing



Dr. Mafizatun Nurhayati SE, MM

Tanggal : 24 November 2020

Ketua Penguji



Dr. Augustina Kurniasih, Ir., ME

Tanggal : 23 November 2020

Dekan



Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA., CIPSA

Tanggal : 11-11-2020

Ketua Program Studi
S1 Manajemen



Dr. Daru Asih, M.Si

Tanggal : 11-11-2020

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anike Putri
Nim : 43116010296
Program Studi : S1 Manajemen

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

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Jakarta, 15 April 2020



Anike Putri

Nim: 43116010296

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh keunggulan kompetitif, persepsi risiko, persepsi biaya terhadap perilaku pengguna *fintech* Go-Pay. Populasi dalam penelitian ini adalah kalangan milenial di mall Jakarta Barat. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei, dengan instrumen penelitian adalah kuesioner. Metode penarikan sampel yang digunakan yaitu sampel purposive sampling dengan mengambil seberapa banyak di kalangan milenial yang menggunakan aplikasi gopay saat bertransaksi. Metode analisis data menggunakan *Structural Equation Model-Partial Least Square*. Penelitian ini membuktikan bahwa keunggulan kompetitif berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku pengguna Go-Pay, persepsi risiko berpengaruh negatif dan signifikan terhadap perilaku pengguna Go-Pay, persepsi biaya berpengaruh negatif dan signifikan terhadap perilaku pengguna Go-pay.

Kata Kunci: Keunggulan Kompetitif, Persepsi Risiko, Persepsi Biaya, Perilaku Pengguna Go-Pay.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of competitive advantage, risk perception, cost perception on the behavior of Go-Pay fintech users. The population in this study are millennials in West Jakarta mall. Data collection methods using survey methods, with the research instrument is a questionnaire. The sampling method used is purposive sampling by taking into account how many millennials use the gopay application when transacting. The data analysis method uses Structural Equation Model-Partial Least Square. This study proves that competitive advantage has a positive and significant effect on the behavior of Go-Pay users, risk perception has a negative and significant effect on the behavior of Go-Pay users, the perception of cost has a negative and significant effect on the behavior of Go-Pay users.

Keywords: Competitive Advantage, Risk Perception, Cost Perception, Go-Pay User Behavior.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KEUNGGULAN KOMPETITIF, PERSEPSI RISIKO DAN PERSEPSI BIAYA, TERHADAP PERILAKU PENGGUNA FINTECH GO-PAY (Studi Kasus PT. Gojek Indonesia)”** skripsi ini merupakan syarat untuk 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 dari berbagai pihak, saya mengucapkan terimakasih khususnya Ibu Dr. Mafizatun Nurhayati SE, MM, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Ngadino Surip, MS, selaku rektor Universitas Mercu Buana
2. Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Daru Asih, M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Teristimewa, kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tidak henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Bapak dan ibu di bagian administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan bersedia membantu segala urusan administrasi selama penulis kuliah.
7. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB UMB angkatan 2016 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.

Penulisan menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman, oleh karena itu, penulis mengharapakan segala bentuk saran serta masukan bahkan 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, 15 April 2020

Anike Putri

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
ABSTARK INDONESIA	iv
ABSTRAK INGGRIS	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	20
C. Tujuan Penelitian	21
D. Kontribusi Penelitian	21
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN	
HIPOTESIS	23
A. <i>Financial Technology (fintech)</i>	23
a. Pengertian <i>Fintech</i>	23
1. Tipe – Tipe <i>Financial Technology (fintech)</i>	24
2. Kelebihan dan Kekurangan <i>Financial Technology (fintech)</i>	25
3. Tantangan <i>Financial Technology (fintech)</i>	25
4. Resiko <i>Financial Technology (fintech)</i>	26
B. <i>TAM (Technology Acceptance Model)</i>	26
1. Pengertian <i>TAM (Technology Acceptance Model)</i>	26
2. Perkembangan <i>TAM</i>	28
3. Model <i>TAM</i> Davis (1989)	29
4. Perilaku Pengguna (<i>Actual Use</i>)	31
a. Pengertian Perilaku Pengguna	31
b. Dimensi dan Indikator Perilaku Pengguna	32
5. Keunggulan Kompetitif (<i>Competitive Advantage</i>)	33
a. Pengertian Keunggulan Kompetitif	33
b. Dimensi dan Indikator Keunggulan Kompetitif	33
6. Persepsi Risiko (<i>Perceived Risk</i>)	34
a. Pengertian Persepsi Risiko	34
b. Dimensi dan Indikator Persepsi risiko	35
7. Persepsi Biaya (<i>Perceived Cost</i>)	36
a. Pengertian Persepsi Biaya	36
b. Dimensi dan Indikator Persepsi Biaya	37

C.	Kajian Penelitian Terdahulu	37
D.	Pengembangan Hipotesis	46
	1. Pengaruh keunggulan kompetitif terhadap perilaku pengguna	46
	2. Pengaruh persepsi risiko terhadap perilaku pengguna	46
	3. Pengaruh persepsi biaya terhadap perilaku pengguna	47
E.	Kerangka Konseptual	48
BAB III METODE PENELITIAN		49
A.	Waktu dan Tempat Penelitian	49
B.	Desain Penelitian	49
C.	Definisi dan Operasionalisasi Variabel	49
	1. Variabel Terikat (Variabel Dependent)	50
	2. Variabel Bebas (Variabel Independent)	50
	3. Operasionalisasi Variabel	51
D.	Skala Pengukuran Variabel	53
E.	Populasi dan Sampel Penelitian	54
	1. Populasi Penelitian	54
	2. Sampel Penelitian	54
F.	Metode Pengumpulan Data	55
G.	Metode Analisis Deskriptif	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		64
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian	64
	1. Sejarah Perusahaan PT. Gojek Indonesia	64
	2. Visi & Misi Perusahaan PT. Gojek Indonesia	65
B.	Karakteristik Jawaban Berdasarkan Identitas Responden	65
	1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
	2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	66
	3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	67
	4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pengeluaran Perbulan	68
	5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pekerjaan Responden	69
	6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Domisili Responden	70
	7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah fitur gojek yang digunakan Responden	71
C.	Deskriptif Hasil Uji Statistik	72
	1. Variabel Keunggulan Kompetitif	72
	2. Variabel Persepsi Risiko	74
	3. Variabel Persepsi Biaya	75
	4. Variabel Perilaku Pengguna	76
D.	Metode Analisis Data Partial Least Square (PLS)	76
	1. Evaluasi Measurement (Outer Model)	76

a. Convergent Validity	77
b. Discriminant Validity	81
E. Pembahasan	90
1. Pengaruh keunggulan kompetitif terhadap Perilaku Pengguna	90
2. Pengaruh Persepsi Risiko terhadap Perilaku Pengguna	91
3. Pengaruh Persepsi Biaya terhadap Perilaku Pengguna	91
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	93
A. Kesimpulan	93
B. Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN-LAMPIRAN	102

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.4	Pra Survey Perilaku Pengguna Go-Pay	18
2.1	Penelitian Terdahulu	37
3.1	Variabel Indikator & Item Penelitian	52
3.2	Instrumen Skala Likert	53
3.3	Pedoman Kategorisasi Rata-rata Skor Penilaian Responden	57
3.4	<i>Rule Of Thumb Convergent Validity</i>	60
3.5	<i>Rule Of Thumb Discriminat Validity</i>	61
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	66
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	67
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pengeluaran Perbulan	68
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pekerjaan Responden	69
4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Domisili Responden	70
4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah fitur gojek yang digunakan Responden	71
4.8	Deskriptif Jawaban Responden Variabel Keunggulan Kompetitif	72
4.9	Deskriptif Jawaban Responden Variabel Persepsi Risiko	74
4.10	Deskriptif Jawaban Responden Variabel Persepsi Biaya	75
4.11	Deskriptif Jawaban Responden Variabel Perilaku Pengguna	76
4.12	Hasil Pengujian Convergent Validity	77
4.13	Hasil Pengujian Convergent Validity (Modifikasi)	79
4.14	Uji Discriminant Validity (Cross Loadings) Responden Domestik	81
4.15	Uji Discriminat Validity (Formel Larcker)	83
4.16	Hasil Pengujian Average Variance Extracted (AVE)	84
4.17	Hasil Penguji Composite Reliability dan Cronbach's Alpha	85
4.18	Nilai R2 Variabel Endogen	86
4.19	Hasil Uji Nilai (f2) Responden Domestik	87
4.20	Hasil Pengujian Hipotesis	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Perkembangan Fintech di Negara-Negara ASEAN 2018	3
1.2	Perusahaan Fintech Yang Terdaftar Di BUMN Tahun 2017	6
1.3	Data perilaku pengguna fintech gopay	10
1.4	Daftar Perusahaan Star-up Indonesia 2017	11
2.1	<i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	29
2.2	Kerangka Konseptual	48
4.1	Hasil Algoritma PLS	77
4.2	Hasil Algoritma PLS (Modifikasi)	79
4.3	Hasil Bootstrapping	89

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner Pra Survei	102
2	Kuesioner Penelitian	103
3	Hasil Kuesioner	110
4	Hasil Statistik Dekriptif	136
5	Hasil Uji Instrumen	141
6	Hasil Uji Model Pengukuran (<i>OuterModel</i>)	144