

**PENGARUH EKSPEKTASI KINERJA, *FACILITATING
CONDITIONS*, KEBIASAAN, DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP PENGGUNAAN BERKELANJUTAN LAYANAN
APLIKASI LINKAJA**

SKRIPSI



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

UNIVERSITAS

Naman : Rizqi Abdul Ghani
NIM : 43117110449

MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2020**

**PENGARUH EKSPEKTASI KINERJA, *FACILITATING*
CONDITIONS, KEBIASAAN, DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP PENGGUNAAN BERKELANJUTAN LAYANAN
APLIKASI LINKAJA**

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



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Naman : Rizqi Abdul Ghani
NIM : 43117110449

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2020**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rizqi Abdul Ghani
NIM : 43117110449
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Ekspektasi Kinerja, Facilitating Conditions, Kebiasaan, dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Berkelanjutan Layanan Aplikasi LinkAja
Tanggal Sidang : 13 April 2022

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Aldina Shiratina, SE., M.Si

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

LPTA 04221268



Please Scan QRCode to Verify

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rizqi Abdul Ghani

Nim : 43117110449

Program Setudi : S-1 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, 13 April 2022

A handwritten signature in black ink is written over a red and yellow 1000 Rupiah meter stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'METERAI TEMPEL' and 'COBEDAJXB15442454'.

Rizqi Abdul Ghani

NIM: 43117110449

ABSTRAK

Meningkatnya pertumbuhan transaksi non-tunai di Indonesia mendorong para pelaku bisnis untuk terus berinovasi dengan pembayaran elektroniknya. Salah satu jenis pembayaran elektronik yang saat ini sedang banyak digunakan adalah *mobile payment*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan berkelanjutan dengan menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) dengan memfokuskan variabel ekspektasi kinerja, *facilitating conditions*, kebiasaan dengan penambahan variabel kepercayaan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan metode verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik sampling yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan jenis sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan menyebarkan kuisioner kepada sampel sebanyak 95 responden yang pernah menggunakan dompet digital di DKI Jakarta. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis *Structural Equation Model* (SEM) yang berbasis varian atau *Partial Least Square* (PLS) menggunakan *software* Smart PLS 3.2 dengan pengujian hipotesis menggunakan *bootstrapping*. Hasil yang didapat dari penelitian ini yaitu variabel ekspektasi kinerja, *facilitating conditions*, kebiasaan, dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan berkelanjutan.

Kata Kunci: Ekspektasi Kinerja, *Facilitating Conditions*, Kebiasaan, Kepercayaan, Penggunaan Berkelanjutan

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

The increasing growth of non-cash transactions in Indonesia encourages business people to keep on innovate with electronic payments. One type of electronic payment that current frequently used is mobile payment. The purpose of this study was to determine the factors that influence sustainable use by using a model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology² (UTAUT²) by focusing on variables performance expectancy, facilitating conditions, and habit with adding variable trust. This research uses descriptive method and verification method with quantitative approach. The sampling technique used is non-probability sampling with the type of sample used is purposive sampling by distributing questionnaires to a sample of 95 respondents who have used digital wallets in DKI Jakarta. The data analysis method used is Structural Equation Model (SEM) analysis based on variance or Partial Least Square (PLS) using Smart PLS 3.2 software with hypothesis testing using bootstrapping. The result from this research is performance expectancy, Facilitating Condition, Habit, and Trust have a positive affect and significant effect on sustainable use.

Keywords: *Performance expectancy, Facilitating conditions, Habit, Trust, Sustainable use*



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

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 Ekspektasi Kinerja, *Facilitating Conditions*, Kebiasaan, dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Berkelanjutan Layanan aplikasi LinkAja”**. 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 yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterimakasih terutama pada Ibu Dr. Aldina Shiratina, SE., M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pegetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini serta kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yaitu kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. H. Sonny Indrajaya, MM., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Pada dosen di FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami. Semoga dihadapan Allah SWT menjadi amal jariyah Bapak/Ibu. Amiin.
5. 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 penulisan kuliah.
6. Seluruh Teman-teman Manejemen S1 FEB Universitas Mercu Buana angkatan 2017 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan seluruh impian kita
7. Teristimewa, kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, doa, dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi daalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu penulis mengharapkan 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, 13 April 2022

Rizqi Abdul Ghani



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kontribusi Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	10
A. Kajian Pustaka	10
1. Teori Perilaku Konsumen	10
2. <i>Financial Technology (Fintech)</i>	10
3. <i>Mobile Payment</i>	11
4. Minat Adopsi dan Penggunaan Berkelanjutan.....	11
5. <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Tehnology 2</i>	14
a. <i>Performance Expectancy</i>	15
b. <i>Effort Expectancy</i>	16
c. <i>Social Influence</i>	17
d. <i>Hedonic Motivation</i>	18
e. <i>Price Value</i>	18
f. <i>Facilitating Conditions</i>	19
g. Penggunaan Berkelanjutan	20

h. <i>Habit</i>	21
i. Kepercayaan	21
B. Kajian Riset terdahulu	22
C. Hubungan Antar Variabel.....	31
D. Rangkaian Pemikiran	33
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	36
B. Desain Penelitian.....	36
C. Devinisi dan Operasionalisasi Variabel.....	36
1. Deskripsi Naratif	36
2. Operasionalisasi Variabel (<i>Operational definition</i>)	38
D. Skala Pengukuran Variabel	40
E. Populasi dan Sampel Pengukuran	41
F. Metode Pengumpulan Data	43
G. Metode Analisa Data.....	44
1. Analisis Deskriptif.....	45
2. Analisis <i>Partial Least Square</i>	46
a. Pengertian Partial Least Square	46
b. Menguji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	46
c. Menguji Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	50
B. Analisis Deskriptif Responden.....	50
C. Hasil Analisa Data.....	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	80
A. Kesimpulan	80
B. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	87

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Daftar Aplikasi E-Wallet Terbesar di Indonesia.....	4
Tabel 2 Hasil Prasurvey	6
Tabel 3 Ringkasan Hasil Penelitian Terdahulu	24
Tabel 4 Operasional Variabel.....	41
Tabel 5 Instrumen Skala Likert	43
Tabel 6 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	55
Tabel 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	56
Tabel 10 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
Tabel 11 Karakteristik Responden Besarnya Pendapatan Perbulan	57
Tabel 12 Variabel Ekspektasi Kinerja	59
Tabel 13 Variabel Facilitating conditions	60
Tabel 14 Variabel Kebiasaan	61
Tabel 15 Variabel Kepercayaan	62
Tabel 16 Variabel Minat Menggunakan	63
Tabel 17 Hasil Pengujian Convergent Validity.....	66
Tabel 18 Hasil Pengujian Discriminant Validity (Formel Larcker Criterium)	67
Tabel 19 Uji Discriminant Validity (Cross Loading)	67
Tabel 20 Hasil Uji HTMT.....	69
Tabel 21 Hasil Pengujian Average Variance Extracted (AVE)	70
Tabel 22 Hasil Pengujian Composite Reliability	71
Tabel 23 Nilai VIF.....	72
Tabel 24 Nilai R-Square.....	73
Tabel 25 Hasil Pengujian Predictive Relevance (Q2)	73
Tabel 26 Nilai F2	75
Tabel 27 Hasil Pengujian Hipotesis.....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Grafik Pertumbuhan Internet di Indonesia 2014-2019	1
Gambar 2 Bisnis Fintech di Indonesia	2
Gambar 3 Kerangka Pemikiran	31
Gambar 4 Hasil Algorithm PLS	58
Gambar 5 Hasil Pengujian Predictive Relevance (Q2).....	66
Gambar 6 Hasil Uji Boostrapping	68



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	79
Lampiran 2 Data Responden	80
Lampiran 3 Hasil Rekapitulasi Kuisisioner	82
Lampiran 4 Hasil Jawaban Responden	87
Lampiran 5 Hasil Pengolahan Data	100



U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA