



**PERILAKU CUSTOMER P2P LENDING DILIHAT
DARI PERSPECTIVE SECURITY, COMPATIBILITY
DAN TRUST DENGAN ATTITUDE SEBAGAI
VARIABLE MEDIASI**

TESIS

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

INUNG SUMITRO

55121110164

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2023**



**PERILAKU CUSTOMER P2P LENDING DILIHAT
DARI PERSPECTIVE SECURITY, COMPATIBILITY
DAN TRUST DENGAN ATTITUDE SEBAGAI
VARIABLE MEDIASI**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
Program Studi Magister Manajemen

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

INUNG SUMITRO

55121110164

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2023**

LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Prilaku *Customer P2P Lending* dilihat dari *Perspective Security, Compatibility* dan *Trust* dengan *Attitude* sebagai *Variable Mediasi*.

Nama : Inung Sumitro
NIM : 55121110164
Program : Magister Manajemen
Tanggal : 12 Mei 2023

Merupakan hasil Penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 12 Mei 2023



Inung Sumitro

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Prilaku Customer P2P Lending dilihat dari Perspective
Security, Compatibility dan Trust dengan Attitude sebagai
Variable Mediasi
Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan
Nama : Inung Sumitro
NIM : 55121110164
Program : Magister Manajemen
Tanggal : 12 Mei 2023

Mengesahkan

Pembimbing



(Dudi Permana, Ph D)

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis

Ketua Program Studi Magister
Management



(Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak)



(Dr. Lenny Christina Nawangsari, MM)

PERNYATAAN SIMILARITY CHECK

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang di tulis oleh :

Nama : INUNG SUMITRO
NIM : 55121110164
Program : MAGISTER MANAJEMEN

Dengan judul :

PERILAKU CUSTOMER P2P LENDING DILIHAT DARI PERSPECTIVE SECURITY, COMPATIBILITY DAN TRUST DENGAN ATTITUDE SEBAGAI VARIABLE MEDIASI, telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 25 Maret 2023 didapatkan nilai persentase sebesar 22%

Jakarta , 25-03-2023

Administrator Turnitin

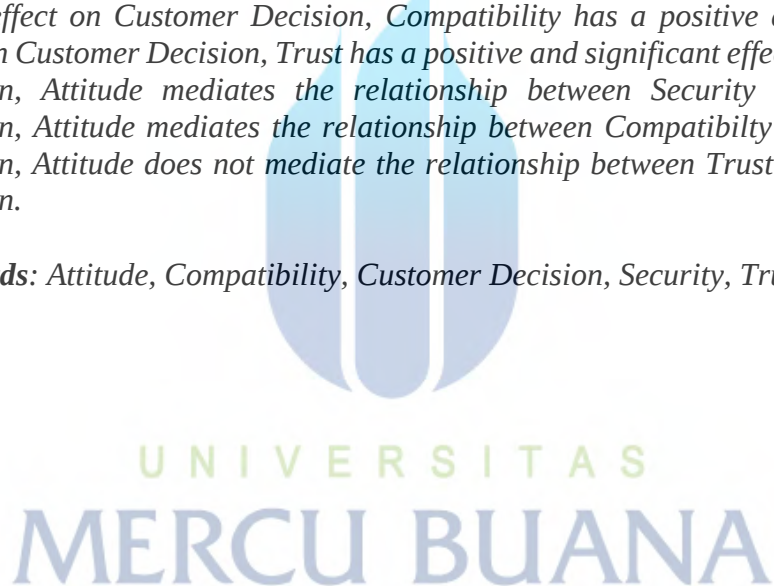


ivArie Pangudi,A.Md

ABSTRACT

The purpose of this study was to examine the behaviour of P2P Lending customers from the perspective of security, compatibility, and trust with attitude as a mediating variable. This study chose a location in the Greater Jakarta area, the maximum sample size in this study was 214 respondents. The sampling method used in this study was non-probability sampling, namely purposive sampling. Purposive Sampling is a sampling unit that is selected based on certain considerations with the aim of obtaining a sampling unit that has the desired characteristics. The tool used to analyze research data uses the Structural Equation Model (SEM) in SmartPLS 3.2.9 software. Research results Security has a positive and significant effect on Attitude, Compatibility has a positive and significant effect on Attitude, Trust does not have a direct and significant effect on Attitude, Attitude has a positive and significant effect on Customer Decision, Security is unable to have a significant direct effect on Customer Decision, Compatibility has a positive and significant effect on Customer Decision, Trust has a positive and significant effect on Customer Decision, Attitude mediates the relationship between Security and Customer Decision, Attitude mediates the relationship between Compatibility and Customer Decision, Attitude does not mediate the relationship between Trust and Customer Decision.

Keywords: Attitude, Compatibility, Customer Decision, Security, Trust

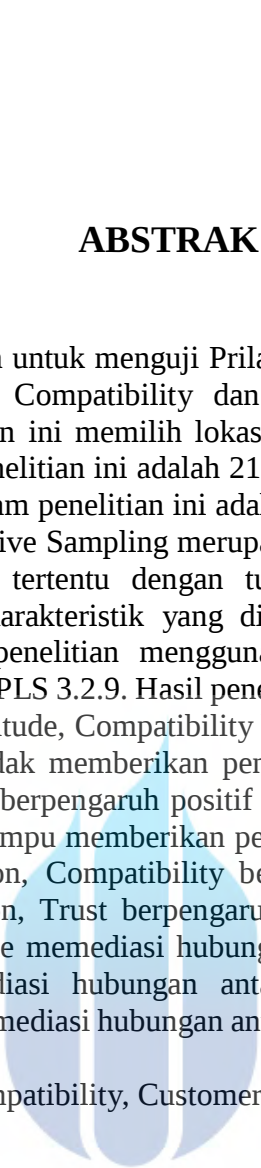


UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji Prilaku Customer P2P Lending dilihat dari Perspective Security, Compatibility dan Trust dengan Attitude sebagai Variable Mediasi. Penelitian ini memilih lokasi di wilayah Jabodetabek, jumlah sampel maksimal dalam penelitian ini adalah 214 responden. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah non-probability sampling yaitu purposive sampling. Purposive Sampling merupakan Satuan sampling yang dipilih berdasarkan pertimbangan tertentu dengan tujuan untuk memperoleh satuan sampling yang memiliki karakteristik yang dikehendaki. Alat yang digunakan untuk menganalisis data penelitian menggunakan Structural Equation Model (SEM) pada software SmartPLS 3.2.9. Hasil penelitian Security berpengaruh positif dan signifikan terhadap Attitude, Compatibility berpengaruh positif dan signifikan terhadap Attitude, Trust tidak memberikan pengaruh langsung secara signifikan terhadap Attitude, Attitude berpengaruh positif dan signifikan terhadap Customer Decision, Security tidak mampu memberikan pengaruh langsung secara signifikan terhadap Customer Decision, Compatibility berpengaruh positif dan signifikan terhadap Customer Decision, Trust berpengaruh positif dan signifikan terhadap Customer Decision, Attitude memediasi hubungan antara Security dan Customer Decision, Attitude memediasi hubungan antara Compatibilty dan Customer Decision, Attitude tidak memediasi hubungan antara Trust dan Customer Decision.

Kata Kunci : Attitude, Compatibility, Customer Decision, Security, Trust



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Dengan Mengucap puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Tesis ini dengan judul “Prilaku Customer Peer to Peer Lending dilihat dari *Perspective Security, Compatibility* dan *Trust* dengan *Attitude* sebagai Variable Mediasi”. Tesis ini disusun dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung berkontribusi dalam karya ilmiah ini :

- 1.Dosen Pembimbing Bapak Dudi Permana, Ph.D yang telah memberikan bimbingan dan semangat, yang sangat bermanfaat dalam penyelesaian Tesis ini.
- 2.Rektor Universitas Mercu Buana Prof. Ir. Andi Adriansyah, M. Eng
- 3.Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak
- 4.Dosen Penelaah Bapak Mas Wahyu Wibowo, Ph.D
- 4.Ketua Program Studi Magister Manajemen Dr. Lenny Christina Nawangsari,MM
- 5.Bapak Dr.(Cand) Akhmad Arfan, ST, MM selaku Mentor penyusunan Tesis
- 6.Ibu , Istri dan anak-anak tercinta yang selalu memberikan doa dan dukungan
- 7.Karyawan di PT Telkomsel Sub Dir.Technology & Strategi yang telah mendukung dalam Penelitian dan semua pihak yang telah turut membantu hingga terselesaikannya penyusunan Tesis ini.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa tesis 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 Proposal Tesis ini. Akhir kata, penulis menyampaikan terima kasih kepada para pembaca yang telah memberikan masukan dan saran demi kesempurnaan Tesis ini selanjutnya.

Jakarta, 12 Mei 2023

Inung Sumitro

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Rumusan Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian	12
1.5 Manfaat Penelitian.....	13
BAB II.....	14
KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	14
2.1 KAJIAN TEORI.....	14
2.1.1 Teori Dasar Yang Digunakan	14
2.1.2 Financial Technology (Fintech)	16
2.1.3 Technology Acceptance Model	17
2.1.4 Theory Planned Behavior.....	19
2.1.5 <i>Innovation Diffusion Theory</i>	20
2.1.6 <i>Attitude</i>	25
2.1.7 <i>Trust</i>	28
2.1.8 <i>Security</i>	31
2.1.9 <i>Perceived Compatibility</i>	35
2.1.10 <i>Customer Decision</i>	36
2.2 Penelitian terdahulu.....	40

2.3 Pengembangan Hipotesis.....	51
2.3.1 Pengaruh <i>Security</i> terhadap <i>Attitude</i>	51
2.3.2 Pengaruh <i>Compatibility</i> terhadap <i>Attitude</i>	52
2.3.3 Pengaruh <i>Trust</i> terhadap <i>Attitude</i>	53
2.3.4 Pengaruh <i>Attitude</i> terhadap <i>Customer Decision</i>	54
2.3.5 Pengaruh <i>Security</i> Terhadap <i>Customer Decision</i>	55
2.3.6 Pengaruh <i>Compatibility</i> terhadap <i>Customer Decision</i>	56
2.3.7 Pengaruh <i>Trust</i> Terhadap <i>Customer Decision</i>	57
2.3.8 Pengaruh <i>Security</i> melalui <i>Attitude</i> Terhadap <i>Customer Decision</i>	58
2.3.9 Pengaruh <i>Compatibility</i> melalui <i>Attitude</i> Terhadap <i>Customer Decision</i>	59
2.3.10 Pengaruh <i>Trust</i> melalui <i>Attitude</i> Terhadap <i>Customer Decision</i>	62
2.3.11 Hipotesis Penelitian.....	64
BAB III.....	65
METODE PENELITIAN	65
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	65
3.2 Desain Penelitian	65
3.3 Definisi dan Operasionalisasi Variabel	66
3.3.1 Definisi Variabel.....	66
3.3.2 Definisi Operasional Variabel	68
3.4 Populasi dan Sampel.....	70
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	71
3.6 Metode Analisis Data	72
3.6.1 Analisis <i>Deskriptif</i>	72
3.6.2 Analisis	73
BAB IV	81
HASIL DAN PEMBAHASAN	81
4.1 Deskripsi Bisnis	81
4.1.1 Sejarah Bisnis	81
4.1.2 Proses Bisnis	82
4.1.3. Tantangan Bisnis.....	82
4.2	84
4.2.1 Karakteristik Respondent	85
4.2.2 Deskripsi Variable.....	86

4.3	Hasil Analisa	94
4.3.1	Hasil Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	97
4.3.2	Hasil Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	108
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	115
4.4.1	<i>Security</i> terhadap <i>Attitude</i>	115
4.4.2	<i>Compatibility</i> terhadap <i>Attitude</i>	117
4.4.3	<i>Trust</i> terhadap <i>Attitude</i>	119
4.4.4	<i>Attitude</i> terhadap <i>Customer Decision</i>	121
4.4.5	<i>Security</i> terhadap <i>Customer Decision</i>	122
4.4.6	<i>Compatibility</i> terhadap <i>Customer Decision</i>	124
4.4.7	<i>Trust</i> terhadap <i>Customer Decision</i>	125
4.4.8	<i>Security</i> terhadap <i>Customer Decision</i> yang dimediasi oleh <i>Attitude</i>	126
4.4.9	<i>Compatibility</i> terhadap <i>Customer Decision</i> yang dimediasi oleh <i>Attitude</i>	127
	<i>Trust</i> terhadap <i>Customer Decision</i> yang dimediasi oleh <i>Attitude</i>	129
BAB V		132
KESIMPULAN DAN SARAN		132
5.1	Kesimpulan.....	132
5.2	Saran	136
5.2.1	Saran Praktis / Terapan	136
5.2.2	Saran Akademis	137
DAFTAR PUSTAKA		138
LAMPIRAN		143

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Perusahaan <i>Fintech P2P Lending</i>	5
Tabel 1.2 Jumlah Kreditur <i>Fintech P2P Lending</i>	6
Tabel 1.3 Jumlah Debitur <i>Fintech P2P Lending</i>	6
Tabel 2 Daftar Penelitian Terdahulu	430
Tabel 3 Operasionalisasi Variabel	267
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	282
Tabel 4.2 Nilai Konversi Mean	485
Tabel 4.3 Hasil Distribusi Variable Security	86
Tabel 4.4 Hasil Distribusi Variable Compatibility	87
Tabel 4.5 Hasil Distribusi Variable Trust	89
Tabel 4.6 Hasil Distribusi Variable Attitude	90
Tabel 4.7 Hasil Distribusi Variable Customer Decision.....	92
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	696
Tabel 4.9 Hasil Uji Convergent Validity	97
Tabel 4.10 Hasil Uji Nilai Average Variance Extracted (AVE)	100
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Discriminant Validity Operasionalisasi Variabel Cross Loading	101
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Discriminant Validity Fornell Larcker Criterion....	103
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Heterotrait Monotriat Ratio Of Correlations (HTMT)	104
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Variance Inflation Factor Outer Model	105
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Variance Inflation Factor (VIF).....	106
Tabel 4.16 Hasil Uji Nilai r-Square	107
Tabel 4.17 Hasil Nilai f-Square	109
Tabel 4.18 Hasil Analisa Path Coefficients	1310
Tabel 4.19 Hasil Pengujian Cross Validated Redundancy.....	112
Tabel 4.20 Hasil Pengujian Model Fit	113

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan Pengguna <i>Internet</i> di Indonesia	2
Gambar 2.1 Technology Acceptance Model (TAM)	17
Gambar 2.2 Teory of Planned Behaviour (TPB)	19
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran Yang Diusulkan	660
Gambar 4.1 Gambar Model Teoritis	964
Gambar 4.2 Gambar Model SEM	975
Gambar 4.3 Model Uji Convergent Validity	10099
Gambar 4.4 Model Uji Pengaruh	1141



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisioner <i>Pra Survei</i>	1440
Lampiran 2 Hasil <i>Pra Survei</i>	1451
Lampiran 3 <i>Survei Fintech P2P Lending</i>	1481

