

**PENGARUH PERSEPSI RISIKO, PERSEPSI KEMUDAHAN,  
DAN FITUR LAYANAN TERHADAP MINAT PENGGUNAAN  
DIGITAL PAYMENT DI ERA REVOLUSI DIGITAL 4.0**

**(Studi Kasus di PT Bintang Toedjoe)**

**SKRIPSI**



**Nama: Melin Oktasia**

**NIM : 43119110041**

**Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi  
Universitas Mercu Buana  
JAKARTA**

**2023**

**PENGARUH PERSEPSI RISIKO, PERSEPSI KEMUDAHAN,  
DAN FITUR LAYANAN TERHADAP MINAT PENGGUNAAN  
DIGITAL PAYMENT DI ERA REVOLUSI DIGITAL 4.0  
(Studi Kasus di PT Bintang Toedjoe)**

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



**Nama: Melin Oktasia  
NIM : 43119110041**

**Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi  
Universitas Mercu Buana  
JAKARTA**

**2023**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Melin Oktasia

Nim : 43119110041

Program Studi : 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, 16 Juni 2023



Melin Oktasia  
43119110041

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Melin Oktasia  
NIM : 43119110041  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : PENGARUH PERSEPSI RISIKO, PERSEPSI KEMUDAHAN, DAN FITUR LAYANAN TERHADAP MINAT PENGGUNAAN DIGITAL PAYMENT DI ERA REVOLUSI DIGITAL 4.0 (Studi Kasus di PT Bintang Toedjoe)  
Tanggal Sidang : 4 Oktober 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



Yuhasril, S.E., ME

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



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



Dudi Permana, Ph.D

LPTA 10233075



Please Scan QRCode to Verify

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui apakah adanya pengaruh Persepsi kemudahan, persepsi risiko dan fitur layanan terhadap minat penggunaan digital payment di era revolusi digital 4.0. Jenis penelitian yang dilakukan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang di kuantitatifkan menggunakan skala Likert. Jumlah populasi 50 karyawan di PT Bintang Toedjoe bagian Quality Operation dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 50 responden Data penelitian ini dikumpulkan menggunakan kuesioner yang disebar secara online melalui google form yang kemudian diolah menggunakan PLS . Hasil penelitian ini membuktikan bahwa persepsi kemudahan dan fitur layanan tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan digital payment. Sedangkan persepsi risiko berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan digital payment. Diharapkan hasil penelitian ini akan memberikan kontribusi bagi penggiat usaha ekonomi digital dan mampu memberikan saran perbaikan untuk para pembuat kebijakan terkait aturan main dalam bisnis digital payment di masa yang akan datang.

Kata Kunci : Digital Payment, Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko, Fitur Layanan



## ABSTRACT

*The purpose of this study is to determine whether there is an influence of perceived convenience, perceived risk and service features on the interest in using digital payments in the era of the digital revolution 4.0. This type of research is descriptive with a qualitative approach which is quantified using a Likert scale. Total population of 50 employees at PT Bintang Toedjoe Quality Operations section with a sample size of 50 respondents. The results of this research state that perceived convenience and service features do not influence interest in using digital payments. Meanwhile, risk perception has a significant effect on interest in using digital payments. It is hoped that the results of this research will contribute to digital economy business activists and be able to provide suggestions for improvements to policy makers regarding the rules of the game in the digital payment business in the future.*

*Keywords: Digital Payment, Perceived Convenience, Perceived Risk, Service Features*



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmatnya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Penggunaan Digital Payment Di Era Revolusi Digital 4.0 (Studi Kasus Di Pt Bintang Toedjoe)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari pihak, khususnya Bapak Yuhartil, selaku dosen pembimbing skripsi serta Bapak Asep Risman 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 haturkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M. Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

3. Bapak Dudi Permana, MM, Ph.D, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Yuhasril, SE, ME selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini.
5. Bapak Dr. Asep Risman, M.M dan Ibu Riska Rosdiana, S.E., M.Si selaku dosen penguji ujian akhir skripsi, yang telah memberikan masukan dan saran agar skripsi ini menjadi lebih baik.
6. Para dosen di FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami. Semoga di hadapan Tuhan yang Maha Esa menjadi amal baik bagi Bapak/Ibu.
7. 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 berkuliah.
8. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB UMB khususnya Reguler 2 (kelas karyawan) yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.
9. Karyawan PT Bintang Toedjoe yang terlibat sebagai responden dalam penelitian ini. Terimakasih atas ketersediaan waktu yang telah diberikan untuk mengisi survey terhadap penelitian saya.



10. Keluarga dan teman-teman saya yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberi semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

11. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 16 Juni 2023

Melin Oktasia

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	13
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian .....	14
1. Tujuan Penelitian.....	14
2. Kontribusi Penelitian .....	14
<b>BAB II</b> .....	<b>16</b>
A. Kajian Pustaka .....	16
1. Technology Acceptance Model (TAM) .....	16
2. Digital Payment (Pembayaran Digital) .....	17
3. Financial Technology (Fintech).....	18
4. Persepsi .....	23
5. Fitur Layanan .....	26
6. Minat Penggunaan .....	27
7. Revolusi Industri 4.0.....	30
8. Penelitian Terdahulu .....	31
B. Kerangka Pemikiran.....	36
C. Hipotesis.....	36
1. Pengaruh Persepsi Risiko Terhadap Minat Penggunaan Digital Payment .....	36
2. Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Penggunaan Digital Payment .....	38

3. Pengaruh Fitur Layanan Terhadap Minat Penggunaan Digital Payment.....	39
<b>BAB III.....</b>	<b>41</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	41
B. Desain Penelitian.....	41
C. Defenisi dan Operasionalisasi Variabel .....	42
1. Definisi Variabel .....	42
2. Operasionalisasi Variabel .....	45
D. Skala Pengukuran .....	49
E. Populasi dan Sampel Penelitian .....	50
1. Populasi .....	50
2. Sampel Penelitian.....	51
F. Teknik Pengumpulan Data .....	52
G. Metode Analisis.....	52
1. Evaluasi Measurement Model (OuterModel) .....	53
2. Evaluasi Model Structur dan Uji Hipotesis (Inner Model).....	54
<b>BAB IV.....</b>	<b>56</b>
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	56
B. Analisis Deskriptif.....	59
1. Karakteristik Responden .....	59
2. Deskriptif Jawaban Responden .....	62
C. Hasil Uji Kualitas Data.....	66
1. Evaluasi Measurement (Outer) Model.....	66
2. Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis (Inner Model).....	73
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	75
1. Pengaruh Persepsi Risiko terhadap Minat Penggunaan Digital Payment.....	75
2. Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Minat Penggunaan Digital Payment.....	77
3. Pengaruh Fitur Layanan terhadap Minat Penggunaan Digital Payment.....	78
<b>BAB V .....</b>	<b>80</b>
A. Kesimpulan .....	80
B. Saran.....	81

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>82</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>85</b>



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

Keterangan	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Volume Transaksi Dan Nilai Transaksi Uang Elektronik di Indonesia Tahun 2016-2020.....	7
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel Persepsi Risiko.....	46
Tabel 3. 2 Operasionalisasi Variabel Persepsi Kemudahan.....	47
Tabel 3. 3 Operasionalisasi Variabel Fitur Layanan.....	48
Tabel 3. 4 Operasionalisasi Variabel Minat Penggunaan .....	49
Tabel 3. 5 Skala Likert .....	50
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	59
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	60
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	60
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan .....	61
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan .....	62
Tabel 4. 6 Hasil Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel Persepsi Risiko .....	63
Tabel 4. 7 Hasil Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel Persepsi Kemudahan .....	64
Tabel 4. 8 Hasil Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel Fitur Layanan .....	64
Tabel 4. 9 Hasil Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel Fitur Layanan .....	65
Tabel 4. 10 Hasil Pengujian Convergent Validity .....	66
Tabel 4. 11 Hasil Pengujian Convergent Validity (Modifikasi 1) .....	68
Tabel 4. 12 Hasil Pengujian AVE.....	69
Tabel 4. 13 Hasil Pengujian Discriminant Validity (Cross Loadings).....	70
Tabel 4. 14 Hasil Pengujian Discriminant Validity (Forenell-Lacker).....	71
Tabel 4. 15 Hasil Pengujian Composite Reliability & Cronbach's Alpha.....	72
Tabel 4. 16 Nilai R2 Variabel Endogen .....	73
Tabel 4. 17 Hasil Pengujian Hipotesis .....	74

## DAFTAR GAMBAR

<b>Keterangan</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 1. 1 Metode Pembayaran yang Paling Sering Digunakan untuk E-Commerce (2022).....	5
Gambar 1. 2 Hasil Pra Survey Minat Menggunakan (Y).....	11
Gambar 1. 3 Hasil Pra Survey Pengaruh Persepsi Resiko, Persepsi Kemudahan, dan Fitur Layanan terhadap Minat Penggunaan Digital Payment .....	12
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	36
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Transformasi Digital PT Bintang Toedjoe.....	58
Gambar 4. 2 Hasil Algoritma PLS .....	67
Gambar 4. 3 Hasil Algoritma PLS (Modifikasi 1).....	68
Gambar 4. 4 Hasil Uji Bootstrapping.....	75



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Keterangan</b>	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 Kuesioner.....	85
Lampiran 2 Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden .....	89

