

**PENGARUH MANFAAT PENGGUNAAN DAN KEAMANAN
TERHADAP INTENSITAS PENGGUNAAN
DOMPET ELEKTRONIK LINKAJA
(Studi Kasus Pada Pengguna Dompet Elektronik di Wilayah Bekasi)**

***THE EFFECT OF BENEFITS OF USE AND SECURITY
ON THE INTENSITY OF USE THE LINKAJA
ELECTRONIC WALLET
(A Case Study Of Electronic Wallet Users in Bekasi Area)***

Oleh :

Christina Pakpahan

2018410334

SKRIPSI

Untuk memenuhi gelar sarjana dalam Ilmu Ekonomi Program Studi Manajemen pada
Universitas Darma Persada



**PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS DARMA PERSADA
JAKARTA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Christina Pakpahan

NIM : 2018410334

Jurusan : Manajemen

Peminatan : Manajemen Pemasaran

Judul Skripsi : Pengaruh Manfaat Penggunaan dan Keamanan Terhadap Intensitas Penggunaan Dompot Elektronik LinkAja di Wilayah Bekasi.

Telah diperiksa, dan disetujui untuk diajukan dan diujikan dihadapan panitia penguji skripsi.

Jakarta, 1 Agustus 2022

Mengetahui,

Menyetujui,


(Dian Anggraeny Rahim, S.E., M.Si)


(Dr. Firsan Nova., S.E, MM)

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH MANFAAT PENGGUNAAN DAN KEAMANAN TERHADAP INTENSITAS PENGGUNAAN DOMPET ELEKTRONIK LINKAJA

(Studi Kasus Pada Pengguna Dompet Elektronik di Wilayah Bekasi)

THE EFFECT OF BENEFITS OF USE AND SECURITY ON THE INTENSITY OF USE THE LINKAJA ELECTRONIC WALLET

(A Case Study Of Electronic Wallet Users in Bekasi Area)

Oleh :

Christina Pakpahan

2018410334

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu
Ekonomi Program Studi Manajemen pada Universitas Darma Persada.

Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal seperti tertera dibawah ini

Jakarta, 12 Agustus 2022

Dr. Firsan Nova, S.E.,MM

Dosen Pembimbing

Drs. Fauzi Baisvir, MM

Penguji I

Ellena Nurfazria H, S.E.,MM

Penguji II

Dr. Firsan Nova, S.E.,MM

Penguji III

Mu'man Nuryana, Ph.D

Dekan Fakultas Ekonomi

Dian Anggraeny Rahim, S.E.,M.Si

Ketua Jurusan Manajemen

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Christina Pakpahan
NIM : 2018410334
Jurusan/Peminatan : Manajemen/Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Pengaruh Manfaat Penggunaan dan Keamanan Terhadap Intensitas Penggunaan Dompot Elektronik LinkAja (Studi Kasus Pada Pengguna Dompot Elektronik LinkAja di Wilayah Bekasi)** yang dibimbing oleh Bapak Dr. Firsan Nova, S.E, MM adalah benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan jiplakan dari hasil karya tulis orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia mempertanggungjawabkannya. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 1 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,

A handwritten signature in black ink is written over a yellow 25,000 Rupiah stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA', '25 METERAI TEMPEL', and the serial number '6C5F8AJX916860387'.

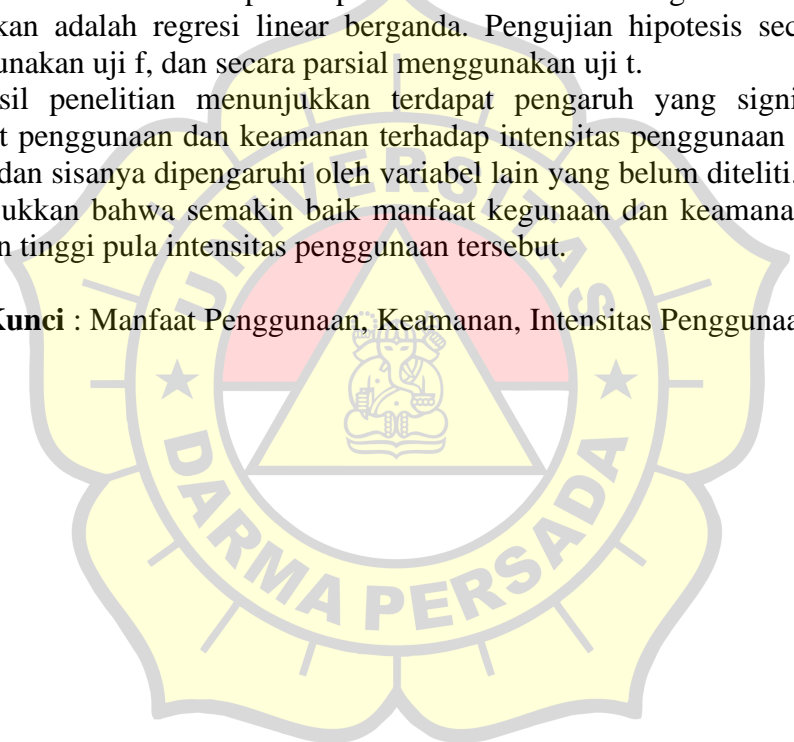
Christina Pakpahan

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh manfaat penggunaan dan keamanan terhadap intensitas penggunaan dompet elektronik LinkAja di Wilayah Bekasi. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna dompet elektronik LinkAja dengan minimal intensitas penggunaan 3 kali dalam kurun waktu 1 bulan terakhir yang berdomisili di Wilayah Bekasi. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner melalui *google form*. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan alat analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Pengujian hipotesis secara simultan menggunakan uji f, dan secara parsial menggunakan uji t.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara manfaat penggunaan dan keamanan terhadap intensitas penggunaan yaitu sebesar 41,5% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin baik manfaat kegunaan dan keamanan maka akan semakin tinggi pula intensitas penggunaan tersebut.

Kata Kunci : Manfaat Penggunaan, Keamanan, Intensitas Penggunaan.

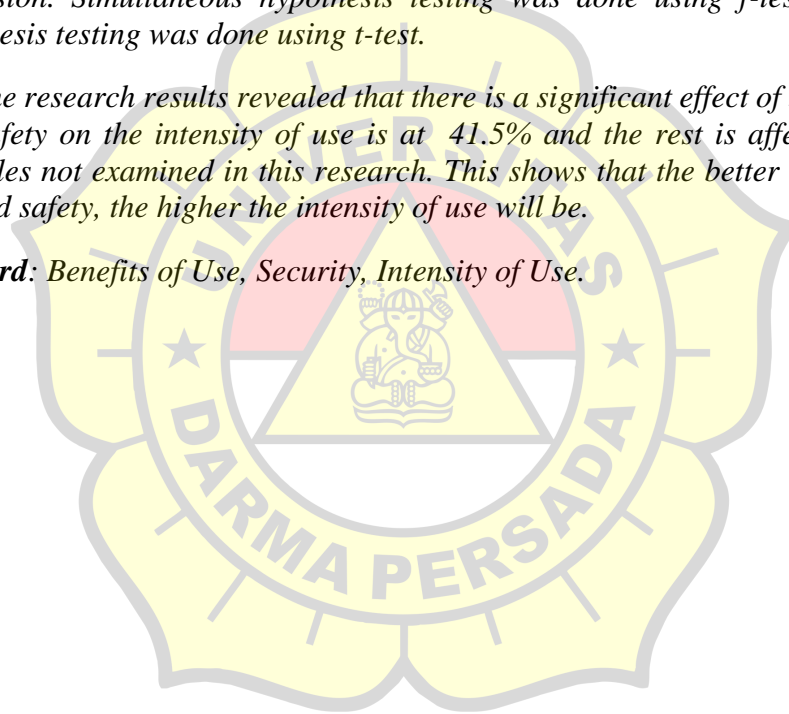


ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the effect of the benefits of use and security on the intensity of the use of the LinkAja electronic wallet in the Bekasi area. Research data were collected by distributing questionnaires to LinkAja electronic wallet users with a minimum of 3 times usage intensity within the last 1 month who are domiciled in the Bekasi area. The number of samples involved in this research were 100 people, selected using purposive sampling technique. The questionnaires were distributed via Google Form. This quantitative research analyzed its data using multiple linear regression and simple linear regression. Simultaneous hypothesis testing was done using f-test and partial hypothesis testing was done using t-test.

The research results revealed that there is a significant effect of benefits of use and safety on the intensity of use is at 41.5% and the rest is affected by other variables not examined in this research. This shows that the better the benefits of use and safety, the higher the intensity of use will be.

Keyword: *Benefits of Use, Security, Intensity of Use.*



KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan kasih dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Manfaat Penggunaan Dan Keamanan Terhadap Intensitas Penggunaan Dompel Elektronik LinkAja”**.

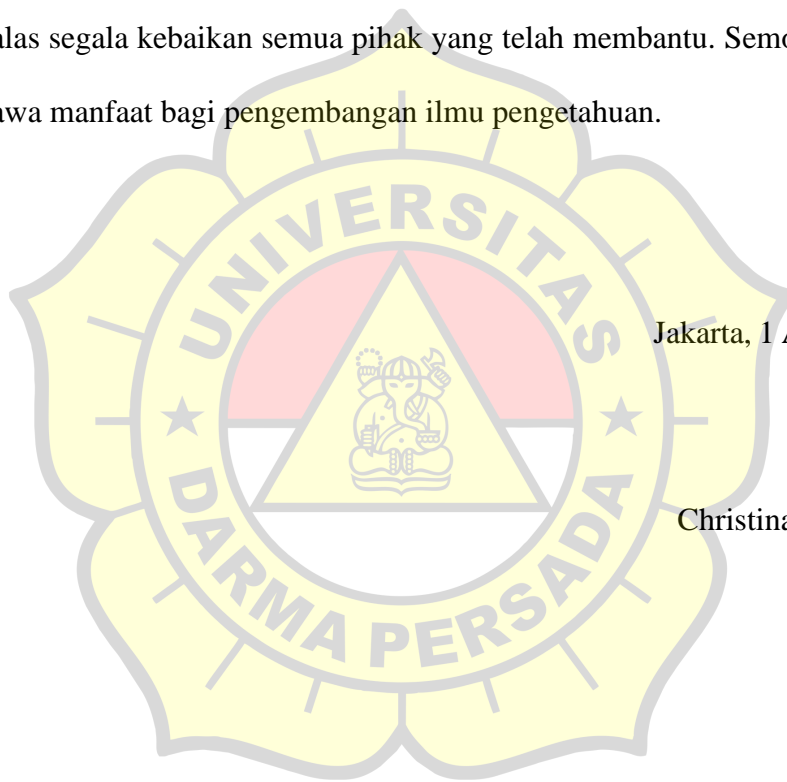
Peneliti menyadari bahwa penyusunan Skripsi ini tidak dapat terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Firsan Nova., S.E., MM selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan Skripsi.
2. Bapak Dr. Ir. Mu'man Nuryana, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
3. Ibu Dian A. Rahim, S.E, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
4. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada yang telah membantu dalam proses belajar selama masa perkuliahan.
5. Seluruh Staf Sekretariat Ekonomi Universitas Darma Persada.
6. Teruntuk orang tua dan keluarga peneliti yang telah membantu dukungan dalam penyusunan Skripsi ini.
7. Teman saya Dewi Apriliyani dan Sarah Dwita Octavia yang telah memberikan bantuan, semangat dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

8. Rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen, Universitas Darma Persada.

Dengan keterbatasan pengalaman, ilmu maupun pustaka yang ditinjau, peneliti menyadari bahwa Skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran sebagai masukan bagi peneliti.

Demikian Skripsi ini dibuat, peneliti berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.



Jakarta, 1 Agustus 2022

Christina Pakpahan

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Rumusan Masalah	12
1.2.1 Identifikasi Masalah	12
1.2.2 Pembatasan Masalah	13
1.2.3 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Kegunaan Penelitian	14

BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN 16

2.1 Landasan Teori..... 16

 2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran 16

 2.1.2 Fungsi Manajemen Pemasaran 17

 2.1.3 Bauran Pemasaran 18

 2.1.4 *Financial Technology* (Teknologi Keuangan)..... 22

 2.1.5 Uang Elektronik..... 26

 2.1.6 Manfaat Penggunaan 27

 2.1.7 Keamanan 30

 2.1.8 Intensitas Penggunaan 34

2.2 Penelitian Terdahulu 36

2.3 Kerangka Pemikiran..... 45

2.4 Hipotesis Penelitian..... 47

BAB III METODE PENELITIAN 49

3.1 Metode Yang Digunakan 49

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian 49

3.3 Operasionalisasi Variabel..... 50

 3.3.1 Variabel Bebas (Independen)..... 50

 3.3.2 Variabel Terikat (Dependen)..... 51

3.4	Sumber Data dan Cara Penentuan Data	58
3.4.1	Sumber Data.....	58
3.4.2	Cara Penentuan Data	59
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	61
3.5.1	Kuesioner	62
3.5.2	Studi Pustaka.....	65
3.6	Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis.....	65
3.6.1	Uji Keabsahan Data.....	65
3.6.2	Uji Asumsi Klasik.....	66
3.6.3	Alat Analisis Data.....	70
3.6.4	Uji Hipotesis	72
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	75
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	75
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	75
4.1.2	Tujuan, Visi, dan Misi LinkAja	76
4.1.3	Logo Perusahaan LinkAja.....	77
4.2	Hasil Penelitian dan Karakteristik Responden	77
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	77
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	78

4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	79
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	80
4.2.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan	81
4.2.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	82
4.2.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Menggunakan LinkAja	83
4.2.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Lama Menggunakan.....	84
4.2.9	Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-rata Periode Menggunakan LinkAja Dalam Sebulan.....	85
4.2.10	Karakteristik Responden Berdasarkan Keperluan Menggunakan LinkAja.....	86
4.3	Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel.....	87
4.3.1	Variabel Manfaat Penggunaan Pada LinkAja.....	87
4.3.2	Variabel Keamanan Pada LinkAja.....	106
4.3.3	Variabel Intensitas Penggunaan	111
4.4	Hasil Uji Keabsahan Data	118
4.4.1	Hasil Uji Validitas	118
4.4.2	Hasil Uji Reliabilitas	120

4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik	121
4.5.1 Hasil Uji Normalitas	122
4.5.2 Hasil Uji Multikolinearitas.....	124
4.5.3 Hasil Uji Heterokedastisitas	125
4.5.4 Hasil Uji Autokorelasi	126
4.6 Hasil Analisis Data.....	128
4.6.1 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	128
4.6.2 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	129
4.7 Hasil Uji Hipotesis	130
4.7.1 Hasil Uji Statistik F.....	130
4.7.2 Hasil Uji Statistik t.....	132
4.8 Pembahasan	133
4.8.1 Manfaat Penggunaan dan Keamanan Berpengaruh Terhadap Intensitas Penggunaan	134
4.8.2 Manfaat Penggunaan Berpengaruh Terhadap Intensitas Penggunaan	135
4.8.3 Keamanan Berpengaruh Terhadap Intensitas Penggunaan .	136
BAB V_KESIMPULAN DAN SARAN.....	137
5.1 Kesimpulan	137
5.2 Saran.....	138

DAFTAR PUSTAKA..... 139

LAMPIRAN..... 143



DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1	Penilaian dan Ulasan Pengguna Terhadap Aplikasi LinkAja di Platform Playstore	6
Tabel 1.2	Tanggapan Responden Mengenai Manfaat Penggunaan Dompet Elektronik LinkAja Pada Pengguna Di Wilayah Bekasi	9
Tabel 1.3	Tanggapan Responden Mengenai Keamanan Dompet Elektronik LinkAja Pada Pengguna Di Wilayah Bekasi	10
Tabel 1.4	Tanggapan Responden Mengenai Intensitas Penggunaan Dompet Elektronik LinkAja Pada Pengguna Di Wilayah Bekasi	11
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	37
Tabel 3.1	Operasional Variabel	51
Tabel 3.2	Skala <i>Likert</i>	63
Tabel 3.3	Interpretasi Nilai Hasil Tanggapan Responden	64
Tabel 3.4	Koefisien Determinasi	72
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	78
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	78
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	79
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	80
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan	81
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	82

Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Menggunakan LinkAja	83
Tabel 4.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Lama Menggunakan LinkAja	84
Tabel 4.9	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Rata-rata Periode Menggunakan LinkAja Dalam Sebulan	85
Tabel 4.10	Karakteristik Responden Berdasarkan Keperluan Menggunakan LinkAja	86
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Mengenai Dapat Menyelesaikan Beberapa Transaksi Dengan Menggunakan LinkAja.....	88
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Mengenai Menggunakan Layanan Pada LinkAja Sangat Praktis	89
Tabel 4.13	Tanggapan Responden Mengenai Menggunakan Transaksi Pada LinkAja Dapat Menghemat Waktu	90
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Mengenai Layanan Pada LinkAja Lancar dan Cepat	91
Tabel 4.15	Tanggapan Responden Mengenai Layanan Pada LinkAja Membantu Berbagai Macam Pembayaran.....	92
Tabel 4.16	Tanggapan Responden Mengenai Secara Keseluruhan Layanan LinkAja Meningkatkan Pekerjaan	93
Tabel 4.17	Tanggapan Responden Mengenai Layanan Pada LinkAja Sangat Membantu Proses Transaksi	94

Tabel 4.18	Tanggapan Responden Mengenai Menggunakan Layanan LinkAja Lebih Fleksibel.....	95
Tabel 4.19	Tanggapan Responden Mengenai Secara Keseluruhan Layanan LinkAja Meningkatkan Produktivitas.....	96
Tabel 4.20	Tanggapan Responden Mengenai Layanan Pada LinkAja Dapat Berfungsi Dengan Baik.....	97
Tabel 4.21	Tanggapan Responden Mengenai Melakukan Pembayaran Pada Linkaja Selalu Berhasil Tanpa Kendala.....	98
Tabel 4.22	Menggunakan Layanan LinkAja Dapat Meningkatkan Efektivitas.	99
Tabel 4.23	Tanggapan Responden Mengenai Melakukan Pendaftaran Akun Pada LinkAja Sangat Mudah.....	100
Tabel 4.24	Tanggapan Responden Mengenai Mudah Memahami Fitur Pada Layanan LinkAja.....	101
Tabel 4.25	Tanggapan Responden Mengenai Layanan Pada LinkAja Mudah Untuk Dioperasikan.....	102
Tabel 4.26	Tanggapan Responden Mengenai Fitur Layanan Pada LinkAja Sangat Lengkap Dan Sesuai Dengan Kebutuhan.....	103
Tabel 4.27	Tanggapan Responden Mengenai Menggunakan Layanan Pada LinkAja Sangat Efisien.....	104
Tabel 4.28	Tanggapan Responden Mengenai Keseluruhan Layanan LinkAja Bermanfaat Dan Memberikan Keuntungan.....	105
Tabel 4.29	Tanggapan Responden Mengenai Perusahaan LinkAja Menjamin Data Pribadi dan Saldo Keuangan Pengguna.....	106

Tabel 4.30	Tanggapan Responden Mengenai Adanya Jaminan Perusahaan LinkAja, Bahwa Uang Yang Dikirm Sampai Pada Tujuan Yang Tepat	107
Tabel 4.31	Tanggapan Responden Mengenai Adanya Tanggung Jawab Dari Perusahaan LinkAka Apabila Terjadi Kendala Saat Melakukan Transaksi	108
Tabel 4.32	Tanggapan Responden Mengenai Perusahaan LinkAja Menjamin Kerahasiaan Data Pribadi Pengguna	109
Tabel 4.33	Tanggapan Responden Mengenai Perusahaan LinkAja Melindungi Informasi data Pribadi Pengguna	110
Tabel 4.34	Tanggapan Responden Mengenai Akun data Pengguna Diamankan Oleh Sistem	111
Tabel 4.35	Tanggapan Responden Mengenai Sering Menggunakan LinkAja Dari Pada Dompot Elektronik Yang Lain	112
Tabel 4.36	Tanggapan Responden Mengenai Menggunakan Layanan Dalam Kegiatan Sehari-hari.....	113
Tabel 4.37	Tanggapan Responden Mengenai Selalu Melakukan Transaksi Pada Layanan LinkAja.....	114
Tabel 4.38	Tanggapan Responden Mengenai Dalam Sehari Menghabiskan Waktu Kurang Lebih 1 Jam Dalam Melakukan Transaksi Pada LinkAja.	115
Tabel 4.39	Tanggapan Responden Mengenai Senang Menggunakan Layanan LinkAja	116

Tabel 4.40	Tanggapan Responden Mengenai Menggunakan Layanan Linkaja Dengan Durasi Yang Lama.....	117
Tabel 4.41	Hasil Uji Validitas.....	119
Tabel 4.42	Hasil Uji Reliabilitas Manfaat Penggunaan (X1)	120
Tabel 4.43	Hasil Uji Reliabilitas Keamanan (X2)	121
Tabel 4.44	Hasil Uji Reliabilitas Intensitas Penggunaan (Y)	121
Tabel 4.45	Hasil Uji Normalitas	122
Tabel 4.46	Hasil Uji Multikolinearitas	125
Tabel 4.47	Hasil Uji Autokorelasi	127
Tabel 4.48	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	128
Tabel 4.49	Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	129
Tabel 4.50	Hasil Uji Statistik F.....	131
Tabel 4.51	Hasil Uji Statistik t.....	132
Tabel 4.52	Ringkasan Hasil Uji Hipotesis	134

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Pengguna Dompot Elektronik	2
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	46
Gambar 2.3 Paradigma Penelitian.....	48
Gambar 4.1 Logo LinkAja	77
Gambar 4.2 Hasil Grafik Normal <i>P-Plot</i>	123
Gambar 4.3 Hasil Grafik <i>Scatterplot</i>	126



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Ulasan Dan Penilaian Pengguna Terhadap LinkAja Di Layanan Distribusi Digital/Playstore	144
Lampiran 2. Kuesioner Pra Survei Penelitian	145
Lampiran 3. Tabulasi Data Pra Survei	150
Lampiran 4. Data Profil Responden Kuesioner Pra Survei Penelitian.....	153
Lampiran 5. Kuesioner Penelitian.....	154
Lampiran 6. Data Profil Responden Penelitian.....	162
Lampiran 7. Tabulasi Data Kuesioner Penelitian	166
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas	168
Lampiran 9. Hasil Uji Reliabilitas	171
Lampiran 10. Hasil Uji Asumsi Klasik	172
Lampiran 11. Hasil Rancangan Analisis	174
Lampiran 12. Hasil Uji Hipotesis	175
Lampiran 13. Tabel r.....	176
Lampiran 14. Tabel Durbin Watson.....	177
Lampiran 15. Tabel F.....	178
Lampiran 16. Tabel t.....	179
Lampiran 17. Bukti Penyebaran Kuesioner	180
Lampiran 18. Catatan Konsultasi Skripsi.....	181
Lampiran 19. Daftar Riwayat Hidup.....	182