

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN
KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
MENGGUNAKAN E-WALLET GOPAY DI BEKASI BARAT**

***THE EFFECT OF PERCEIVED OF EASE OF USE AND
SECURITY TOWARD PURCHASE INTENTION USING E-
WALLET GOPAY AT WEST BEKASI***

Oleh

Rizki Meuthia Ghanie

2018410199

SKRIPSI



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

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN
KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
MENGGUNAKAN E-WALLET GOPAY DI BEKASI BARAT**

***THE EFFECT OF PERCEIVED OF EASE OF USE AND SECURITY
TOWARD PURCHASE INTENTION USING E-WALLET GOPAY AT WEST
BEKASI***

Oleh:
Rizki Meuthia Ghanie
2018410199

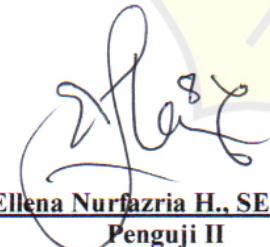
SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu
Ekonomi Program Studi Manajemen/Akuntansi pada Universitas Darma Persada
Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal 15 Agustus 2022
Seperti tertera dibawah ini

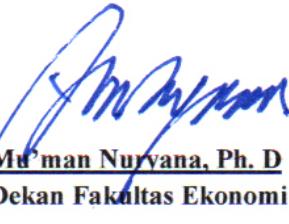
Jakarta, 15 Agustus 2022

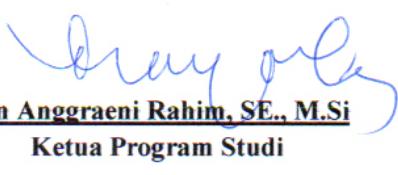

Resa Nurlaela Anwar, SE., MM.
Dosen Pembimbing

Dr. Firsan Nova, SE., MM.
Penguji I


Ellena Nurfaizia H., SE., MM.
Penguji II


Resa Nurlaela Anwar, SE., MM.
Penguji III


Mu'man Nurwana, Ph. D
Dekan Fakultas Ekonomi


Dian Anggraeni Rahim, SE., M.Si
Ketua Program Studi

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MENGGUNAKAN E-WALLET GOPAY DI BEKASI BARAT

***THE EFFECT OF PERCEIVED OF EASE OF USE AND SECURITY
TOWARD PURCHASE INTENTION USING E-WALLET GOPAY AT WEST***

BEKASI

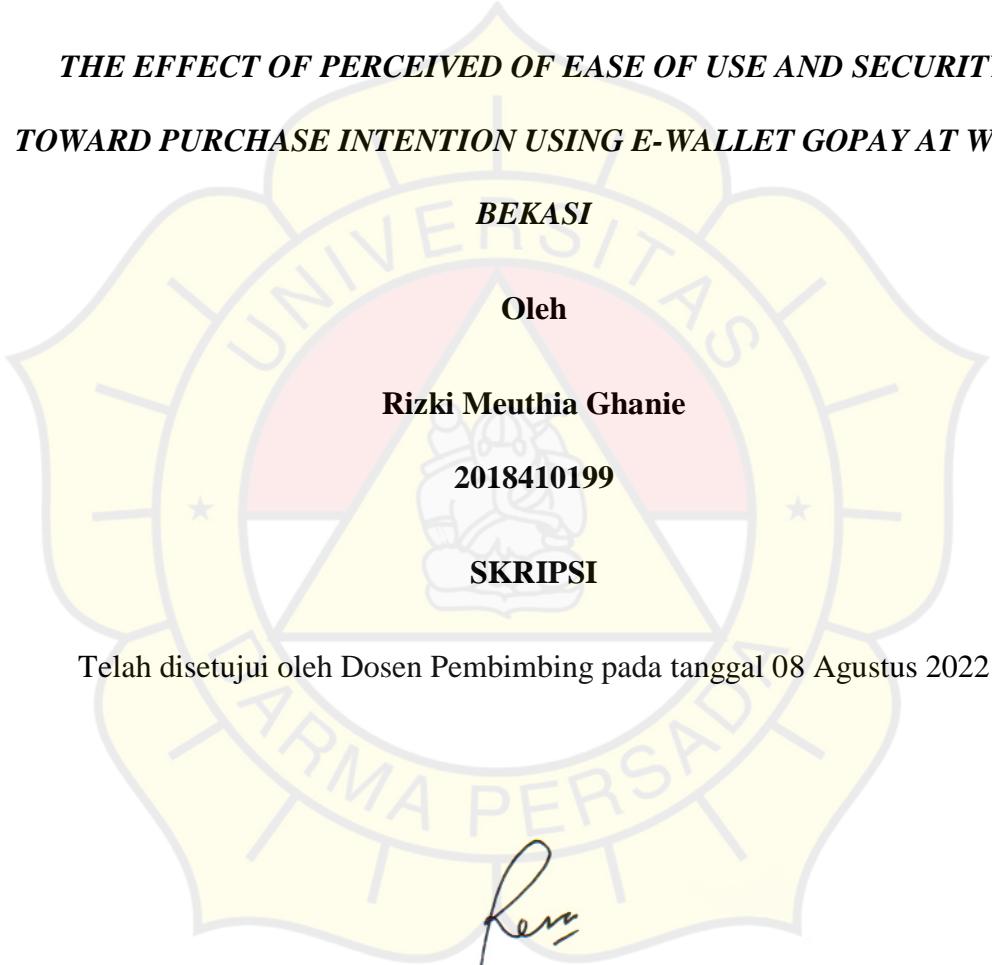
Oleh

Rizki Meuthia Ghanie

2018410199

SKRIPSI

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing pada tanggal 08 Agustus 2022



Rew

Resa Nurlaela Anwar, S.E., M.M.

Dosen Pembimbing

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rizki Meuthia Ghanie

NIM : 2018410199

Jurusan : Manajemen

Peminatan : Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis dengan judul **Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Keamanan Terhadap Keputusan Pembelian Menggunakan E-Wallet Gopay Di Bekasi Barat** yang dibimbing oleh Ibu Resa Nurlela Anwar, S.E., M.M. 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 sebenar-benarnya.

Jakarta, 03 Agustus 2022


Rizki Meuthia Ghanie

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh persepsi kemudahan dan keamanan terhadap keputusan pembelian menggunakan *E-wallet* Gopay. Penelitian ini dilakukan dengan cara penyebaran kuisioner terhadap 100 pengguna E-wallet Gopay di wilayah Bekasi Barat. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan metode *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dan regresi linier sederhana. Pengujian hipotesis secara simultan menggunakan uji f dan secara parsial menggunakan uji t.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara promosi penjualan dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap keputusan pembelian ditunjukkan oleh $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $152,277 > 3,09$ dengan probabilitas signifikansi $0,000 < 0,05$. Hasil penelitian menunjukkan pula persepsi kemudahan dan keamanan mempunyai pengaruh positif terhadap keputusan pembelian yang ditunjukkan oleh persamaan regresi berganda yaitu $Y = 23,752 + 0,449X_1 + 0,674X_2$ artinya semakin tinggi persepsi kemudahan dan keamanan, maka semakin tinggi pula tingkat keputusan pembelian menggunakan E-wallet Gopay di Bekasi Barat dan sebaliknya.

Kata Kunci: Persepsi Kemudahan dan Keamanan

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the effect of perceived ease of use and security toward purchase intention using e-wallet gopay at west bekasi. This research was conducted by distributing questionnaires to 100 respondent of e-wallet Gopay's customer at West Bekasi. Sampling was carried out using non-probability sampling methods, namely the purposive sampling technique. The analytical tool used is multiple linear regression and simple linear regression. Simultaneous hypothesis testing using f test and partially using t test.

The results showed that there was a significant effect between sales promotion and perceived ease of use on purchase decision as indicated by $F_{count} > F_{table}$, namely $152,277 > 3,09$ with a significance probability of $0,000 < 0,05$. The results also show that perceived ease of use and security have a positive influence on purchase decision which is indicated by the multiple regression equation, namely $Y = 23,752 + 0,449 X1 + 0,674 X2$, meaning the higher the level of perceived ease of use and security, the higher the level of customer's purchase decision using e-wallet Gopay apps at West Bekasi and vice versa.

Keywords: Perceived Ease of Use and Security



KATA PENGANTAR

Asslamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hikmat-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **“PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MENGGUNAKAN E-WALLET GOPAY DI BEKASI BARAT”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Program Studi Manajemen pada Universitas Darma Persada.

Sungguh banyak rintangan dan tentangan yang di hadapi dalam proses pengumpulan data sampai menyelesaian penulisan skripsi ini, tetapi itu semua harus di hadapi dengan ketabahan, kerendahan hati juga semangat yang tak kunjung pudar demi meraih cita-cita masa depan. Dengan segala kerendahan hati penulis menyadari sepenuhnya bahwa selesainya skripsi ini berkat dorongan dan dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Sangat disadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidaklah luput dari berbagai kekurangan dan kelemahan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan sebagai bahan pertimbangan dan perbaikan dalam penulisan selanjutnya.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah banyak membantu dan memberi dukungan serta doa kepada penulis dalam

pembuatan proposal skripsi ini. Penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar - besarnya kepada:

1. Resa Nurlaela Anwar, S.E., M.M, selaku Dosen Pembimbing Akademik Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
2. Dian Anggraeny Rahim, SE, M.Si, selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
3. Bapak Mu'man Nuryana, Ph.D sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
4. Bapak/Ibu Dosen yang selama ini telah memberikan ilmu yang bermanfaat serta seluruh Karyawan dan Staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada yang telah banyak membantu dari awal perkuliahan sampai penulis menyelesaikan skripsi ini.
5. Kedua orang tua penulis yang tidak pernah lelah untuk selalu memberikan dukungan moral, doa, dan semangat yang sangat besar kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Untuk semua teman-teman Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada yang memberikan dukungan kepada penulis demi kelancaran penyusunan skripsi ini.
7. Terima Kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini sehingga dapat selesai dengan baik.

Jakarta, 03 Agustus 2022

Rizki Meuthia Ghanie

DAFTAR ISI

Halaman

PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MENGGUNAKAN <i>E-WALLET GOPAY DI BEKASI BARAT</i>	i
PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MENGGUNAKAN <i>E-WALLET GOPAY DI BEKASI BARAT</i>	ii
PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KEAMANAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi, Pembatasan dan Perumusan Masalah.....	13
1.2.1. Pembatasan Masalah	13
1.2.2. Identifikasi Masalah	13
1.2.3. Perumusan Masalah.....	13
1.3. Tujuan Penelitian.....	14
1.4. Manfaat Penelitian.....	14

BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN	16
2.1. Landasan Teori	16
2.1.1. Manajemen Pemasaran.....	16
2.1.2. Persepsi Kemudahan	22
2.1.3. Keamanan.....	24
2.1.4. Keputusan Pembelian	27
2.2. Penelitian Terdahulu.....	31
2.3. Kerangka Pemikiran	48
2.4. Hipotesis Penelitian	49
BAB III METODE PENELITIAN.....	52
3.1. Metode Yang Digunakan.....	52
3.2. Waktu dan Tempat Penelitian	53
3.3. Operasionalisasi Variabel	53
3.4. Sumber dan Cara Penentuan Data	56
3.4.1. Sumber Data Yang Digunakan.....	56
3.4.2. Populasi dan Sampel	57
3.5. Teknik Pengumpulan Data	60
3.6. Rancangan Analisi dan Uji Hipotesis.....	62
3.6.1. Uji Asumsi Klasik	62
3.6.2. Rancangan Analisis Data.....	65
3.6.3. Alat Analisis Data	66
3.6.4. Uji Hipotesis.....	69
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	71

4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	71
4.2.	Analisis Deskriptif.....	74
4.2.1.	Profil Responden	74
4.2.2.	Pembahasan dan Analisa Variabel	78
4.3.	Hasil Penelitian.....	115
4.3.1.	Uji Keabsahan Data.....	115
4.3.2.	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	119
4.3.3.	Alat Analisis	124
4.3.4.	Hasil Uji Hipotesis	129
4.4.	Pembahasan dan Pemecahan Masalah.....	132
BAB V	PENUTUP.....	136
5.1.	Kesimpulan.....	136
5.2.	Saran	137
DAFTAR PUSTAKA	138
LAMPIRAN	140
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	141
Lampiran 1	Kuesioner Pra Survei	142
Lampiran 2	Tabulasi Data Identitas Responden Pra Survei.....	145
Lampiran 3	Tabulasi Data Pra Survei Mengenai Persepsi Kemudahan Penggunaan Pada <i>E-Wallet Gopay</i>	146
Lampiran 4	Tabulasi Data Pra Survei Mengenai Keamanan Pada <i>E-Wallet Gopay</i>	147

Lampiran 5 Tabulasi Data Pra Survei Mengenai Keputusan Pembelian

Pada <i>E-Wallet</i> Gopay	148
Lampiran 6 Kuesioner Penelitian.....	149
Lampiran 2 Tabulasi Data Identitas Responden	156
Lampiran 3 Tabulasi Data Penelitian Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan	162
Lampiran 4 Tabulasi Data Penelitian Variabel Keamanan	168
Lampiran 5 Tabulasi Data Penelitian Variabel Keputusan Pembelian	174
Lampiran 6 R tabel.....	181
Lampiran 7 F tabel	183
Lampiran 8 T Tabel.....	184
Lampiran 9 Hasil Uji Validitas	185
Lampiran 10 Hasil Uji Reliabilitas	187
Lampiran 11 Hasil Uji Asumsi Klasik	188
Lampiran 12 Analisis Deskriptif.....	190
Lampiran 13 Hasil Analisis.....	200
Lampiran 14 Hasil Uji Hipotesis.....	203
Lampiran 15 Catatan Kegiatan Konsultasi Skripsi	204

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Tanggapan Responden Mengenai Persepsi Kemudahan Penggunaan Pada <i>E-Wallet</i> Gopay di Bekasi Barat	10
Tabel 1.2. Tanggapan Responden Mengenai Keamanan Pada <i>E-Wallet</i> Gopay di Bekasi Barat.....	11
Tabel 1.3. Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Pembelian Pada <i>E-Wallet</i> Gopay di Bekasi Barat.....	12
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3.1. Operasional Variabel	53
Tabel 3.2. Skala Likert 5 Poin	61
Tabel 3.3. Skala Interpretasi Nilai Hasil Tanggapan Responden.....	62
Tabel 3.4 Pengambilan Keputusan Uji Autokorelasi	65
Tabel 3.5. Interpretasi Koefisien Determinasi	69
Tabel 4.1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	75
Tabel 4.2. Identitas Responden Berdasarkan Usia	76
Tabel 4.3. Identitas Responden Berdasarkan Lama Kerja	77
Tabel 4.4. Tanggapan responden mengenai sistem gopay yang mudah dipelajari	79
Tabel 4.5. Tanggapan responden cara penggunaan gopay yang mudah ...	80
Tabel 4.6. Tanggapan responden penggunaan aplikasi gopay tidaklah sulit untuk pengguna baru	81

Tabel 4.7. Tanggapan responden mengenai verifikasi yang tidak terlalu sulit pada pembayaran gopay	82
Tabel 4.8. Tanggapan responden gopay dapat digunakan untuk pembayaran apa saja	83
Tabel 4.9. Tanggapan responden terhadap pembayaran gopay yang tidak berbelit-belit	84
Tabel 4.10. Tanggapan responden terhadap pembayaran gopay yang mudah	85
Tabel 4.11. Tanggapan responden mengenai menu pada gopay mudah dimengerti	86
Tabel 4.12. Tanggapan responden mengenai fitur gopay tidak ada yang membingungkan	87
Tabel 4.13 Hasil Penilaian Rata-Rata Indikator Variabel Persepsi kemudahan penggunaan	88
Tabel 4.14 Tanggapan responden mengenai perasaan aman ketika memberikan informasi pribadi saya untuk proses verifikasi pada layanan gopay	89
Tabel 4.15. Tanggapan responden mempercayai gopay dapat menyimpan data pribadi saat poses transaksi dan tidak di sebar luaskan	90
Tabel 4.16. Tanggapan responden berdasarkan kepercayaan banyak orang dalam pengguna gojek.....	91

Tabel 4.17. Tanggapan responden berdasarkan mengenai keamanan pada perusahaan gopay cukup baik	92
Tabel 4.18. Tanggapan responden tentang jaminan yang diberikan gopay dalam informasi pengguna	93
Tabel 4.19. Tanggapan responden mengenai melindungi dan menjamin saldo kembai saat digunakan.....	94
Tabel 4.20. Tanggapan responden tentang membuat aman pengguna dengan teliti saat proses transaksi	95
Tabel 4.21. Tanggapan responden berdasarkan kepercayaan <i>e-wallet</i> Gopay yang sudah terdaftar di OJK	96
Tabel 4.22. Tanggapan responden berdasarkan jaminan saldo pada Gopay walaupun tidak digunakan oleh <i>hacker</i>	97
Tabel 4.23. Hasil Penilaian Rata-Rata Indikator Variabel Keamanan	98
Tabel 4.24. Tanggapan responden berdasarkan gopay menyediakan pembayaran berbagai transaksi	99
Tabel 4.25. Tanggapan responden tentang penggunaan pembayaran dengan gopay tinggi	100
Tabel 4.26. Tanggapan responden berdasarkan mempermudah kebutuhan transaksi dengan gopay.....	101
Tabel 4.27. Tanggapan responden berdasarkan pengguna gopay mencari promo di internet	102
Tabel 4.28. Tanggapan responden berdasarkan info tentang gopay dari orang lain.....	103

Tabel 4.29. Tanggapan responden berdasarkan informasi gopay yang dapat dicari diberbagai sumber	104
Tabel 4.30. Tanggapan responden berdasarkan perbandingan gopay dengan e-wallet lainnya.....	105
Tabel 4.31. Tanggapan responden gopay menjadi pilihan alternatif dengan e-walletI lainnya	106
Tabel 4.32. Tanggapan responden berdasarkan kepuasan menggunakan metode pembayaran Gopay	107
Tabel 4.33. Tanggapan responden berdasarkan keputusan menggunakan gopay di bandingkan dengan <i>e-wallet</i> lain.....	108
Tabel 4.34. Tanggapan responden berdasarkan pilihan menggunakan gopay untuk membeli sesuatu	109
Tabel 4.35. Tanggapan responden berdasarkan terhadap pilihan utama penggunaan <i>e-wallet</i> gopay	110
Tabel 4.36. Tanggapan responden berdasarkan rekomendasi untuk orang lain.....	111
Tabel 4.37. Tanggapan responden berdasarkan prioritas dalam menggunakan e-wallet.....	112
Tabel 4.38. Tanggapan responden berdasarkan pengguna gopay yang terus	113
Tabel 4.39. Hasil Penilaian Rata-Rata Indikator Variabel keputusan pembelian	114
Tabel 4.40. Hasil Uji Validitas	116

Tabel 4.41. Hasil uji reliabilitas variabel persepsi kemudahan penggunaan.....	117
Tabel 4.42. Hasil uji reliabilitas variabel Keamanan	118
Tabel 4.43. Hasil uji reliabilitas variabel keputusan pembelian.....	118
Tabel 4.44. Hasil Uji Normalitas Data One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	120
Tabel 4.45. Hasil Uji Multikoleniaritas.....	122
Tabel 4.46. Parameter Kuantitatif Variabel Persepsi kemudahan penggunaan dan Keamanan Terhadap Keputusan Pembelian	124
Tabel 4.47. Parameter Kuantitatif Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Pembelian	125
Tabel 4.48. Parameter Kuantitatif Variabel Keamanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	126
Tabel 4.49. Parameter Kuantitatif Korelasi Berganda Variabel Persepsi kemudahan penggunaan dan Keamanan Terhadap Keputusan pembelian	127
Tabel 4.50. Parameter Kuantitatif Korelasi Sederhana Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Pembelian....	128
Tabel 4.51. Parameter Kuantitatif Korelasi Sederhana Variabel Keamanan Terhadap Keputusan pembelian	129
Tabel 4.52. Hasil Uji Simultan (Uji F)	130
Tabel 4.53. Hasil Uji Parsial (Uji T) Pengaruh Persepsi kemudahan penggunaan Terhadap Keputusan pembelian.....	131

Tabel 4.54. Hasil Uji Parcial (Uji T) Pengaruh Keamanan Terhadap Keputusan pembelian	132
Tabel 4.55. Ringkasan Hasil Uji Hipotesis	133



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Faktor Pendorong Adopsi <i>E-Wallet</i>	4
Gambar 1.2 Survei Jumlah Pengguna Dompet Digital 2021	6
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran.....	49
Gambar 2.2. Paradigma Penelitian.....	51
Gambar 4.1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	75
Gambar 4.2. Identitas Responden Berdasarkan Usia	76
Gambar 4.3. Identitas Responden Berdasarkan Lama Kerja.....	78
Gambar 4.4. Grafik Normal Probablity Plot	121
Gambar 4.5. Grafik Hasil Uji Heteroskidastisitas.....	123