

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN EFEKTIVITAS  
DAN RISIKO TERHADAP MINAT PENGGUNAAN ULANG  
PADA PENGGUNA DOMPET ELEKTRONIK**

**(Studi Kasus Pada Pengguna Dompet Elektronik OVO Di Wilayah Jakarta  
Timur)**

***THE INFLUENCE OF PERCEPTIONS OF EASE OF USE  
EFFECTIVENESS AND RISK ON REUSING INTEREST IN THE  
USE OF ELECTRONIC WALLET***

***(A Case Study On OVO Electronic Wallet Users In The East Jakarta)***

Oleh :  
Namyiroh  
2016410153

**SKRIPSI**

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



**PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS DARMA PERSADA  
JAKARTA  
2023**

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN EFEKTIVITAS  
DAN RISIKO TERHADAP MINAT PENGGUNAAN ULANG  
PADA PENGGUNA DOMPET ELEKTRONIK**  
(Studi Kasus Pada Pengguna Dompot Elektronik OVO Di Wilayah Jakarta  
Timur)

***THE INFLUENCE OF PERCEPTIONS OF EASE OF USE  
EFFECTIVENESS AND RISK ON REUSING INTEREST IN THE  
USE OF ELECTRONIC WALLET***  
(A Case Study On OVO Electronic Wallet Users In The East Jakarta)

Oleh :  
Namyiroh  
2016410153

**SKRIPSI**

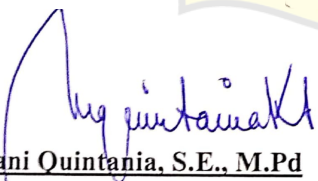
Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Program Studi Manajemen pada Universitas Darma Persada Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal  
Seperti tertera dibawah ini  
Jakarta, 20 Februari 2023 dengan nilai C

  
Ellena Nurfazria Handayani, S.E., M.M

Pembimbing

  
Dr. Firsan Nova

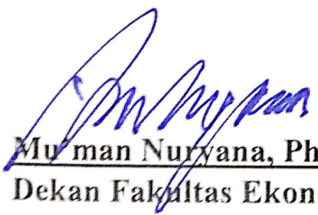
Penguji I

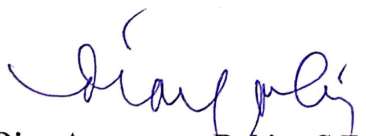
  
Melani Quintania, S.E., M.Pd

Penguji II

  
Ellena Nurfazria Handayani, S.E., M.M

Penguji III

  
Mu man Nurxana, Ph.D  
Dekan Fakultas Ekonomi

  
Dian Anggraeny Rahim, S.E., M.Si  
Ketua Program Studi

**LEMBAR PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Namyiroh

NIM : 2016410153

Jurusan/Peminatan : Manajemen/Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis dengan judul Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Efektivitas dan Risiko terhadap Minat Penggunaan Ulang pada Pengguna Dompot Elektronik OVO yang dibimbing oleh Ibu Ellena Nurfazria Handayani, 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 mempertanggung jawabkannya. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 16 Januari 2023

Yang membuat pernyataan,



Namyiroh

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, efektivitas dan risiko terhadap minat penggunaan ulang pada pengguna dompet digital di wilayah Jakarta Timur. Penelitian ini dilakukan dengan metode pengumpulan data dengan cara kuesioner pada 100 orang pengguna dompet elektronik OVO dalam kurun waktu 3 bulan terakhir Populasi dalam penelitian ini menggunakan *infinite population*. Sampel diambil menggunakan rumus lemeshow. Pengujian kualitas data dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Data dianalisis dengan menggunakan alat analisis deskriptif dan regresi linear berganda uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolonieritas dan uji heterokedastisitas) dilakukan sebagai persyaratan statistik yang harus dipenuhi dalam melakukan analisis regresi. Pengujian hipotesis secara simultan menggunakan uji F, secara parsial menggunakan uji t. Setelah melakukan uji hipotesis secara simultan (uji f), menunjukkan besaran f hitung  $>$  f tabel yaitu  $12.710 > 3,09$  yang berarti mempunyai pengaruh antar persepsi kemudahan penggunaan, efektivitas dan risiko terhadap minat penggunaan ulang dompet elektronik aplikasi OVO. Hasil dari uji parsial (uji t) untuk variabel persepsi kemudahan penggunaan (X1) adalah t hitung  $>$  t tabel yaitu sebesar  $2,899 > 1,98$  yang berarti bahwa adanya pengaruh terhadap minat penggunaan ulang secara parsial. Untuk variabel efektivitas (X2) hasil statistik uji t untuk variabel efektivitas dengan t hitung  $>$  t tabel sebesar  $2,452 > 1,98$  hasil penelitian menunjukkan bahwa tiada pengaruh signifikan pada variabel efektivitas terhadap minat penggunaan ulang pada aplikasi OVO. Hasil penelitian variabel risiko dengan nilai t hitung  $<$  t tabel sebesar  $0,387 < 1,98$ , menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan variabel risiko terhadap minat penggunaan ulang pada aplikasi OVO.

Kata Kunci: Persepsi Kemudahan Penggunaan, Efektivitas, Risiko, Minat Penggunaan Ulang.

## ABSTRACT

*The purpose of this study was to determine the effect of perceived ease of use, effectiveness and risk on the intention to reuse digital wallet users in the east Jakarta area. This research was conducted using a data collection method by means of a questionnaire on 100 OVO electronic wallet users in the last 3 month. The population in this study used an infinite population. Sample were taken using the lemeshow formula. Testing the quality of the data in this study used validity and reliability test. Data were analyzed using descriptive analysis tools and multiple linear regression classical assumption tests (normality tets, multycolomerity test, and heteroscedasticity test) were cared out as statistical requirements that must be met in carrying out the regression analysis. Hypothesis testing, simultsneously using the F test, partially using the t test.  $12.710 > 3.09$ , which means that it has an influence between perceptions of ease of use, effectiveness and risk on the interest in reusing the OVO application electronic wallet. The result of the partial test ( t test ) for the perceived ease of use variable ( X1 ) is t count > t table , which is  $2.899 > 1.98$  , which means that there is an effect on partial reuse los . For the effectiveness variable ( X2 ) the statistical results of the t test for the effectiveness variable with t count > t table of  $2.452 > 1.98$  the results showed that there was a significant effect of the effectiveness variable on the interest in reusing the OVO application . The results of the research on the risk variable with a t count < t table of  $0.387 < 1.98$  , indicate that there is no significant effect of the risk variable on the interest in reusing the OVO application .*

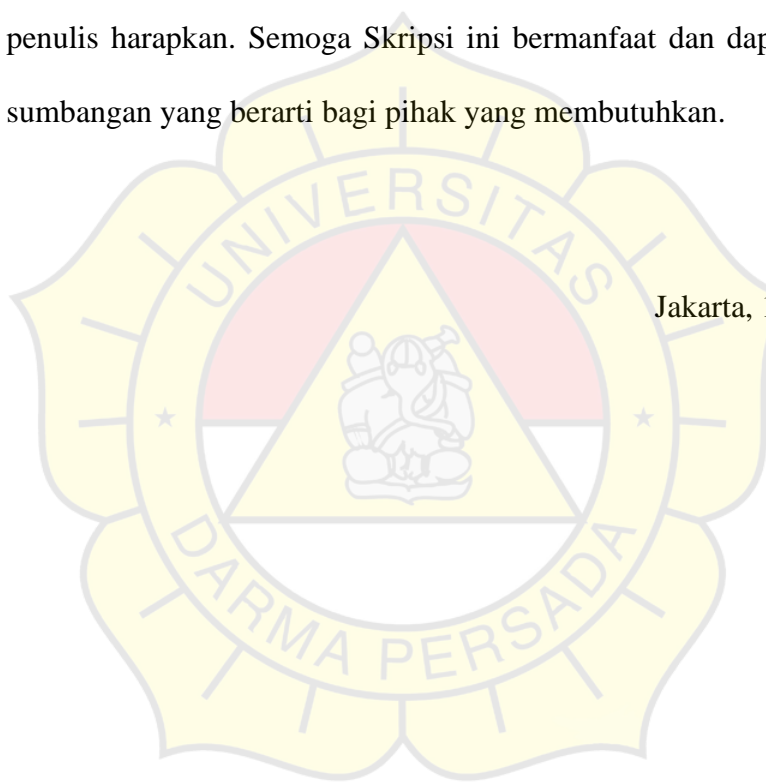
*Keywords: Perceived Ease Of Use, Effectiveness, Risk, Reuse Interest.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas Skripsi dan menyelesaikan penulisan Skripsi yang berjudul **“PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, EFEKTIVITAS DAN RISIKO TERHADAP MINAT PENGGUNAAN ULANG PADA PENGGUNA DOMPET ELEKTRONIK”**. Skripsi ini merupakan salah satu mata kuliah akhir yang wajib ditempuh di Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada. Penulis menyadari bahwa penyusunan Skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Ibu Ellena Nurfazria Handayani SE. MM, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan Skripsi.
2. Kedua orang tua serta kaka dan adik saya, yang sudah banyak berkorban dan selalu mendoakan penulis.
3. Ibu Dian Anggraeny Rahim, SE, MSi, selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
4. Bapak Mu'man Nuryana, PhD, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
5. Seluruh dosen Jurusan Manajemen dan staff Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada yang telah membantu.

6. Teman-teman SKMI (Studi Kerohanian Mahasiswa Islam) Universitas Darma Persada yang sudah memberikan doa, dukungan, dan semangat kepada penulis.
7. Seluruh teman-teman jurusan manajemen yang sudah membantu dan mendukung penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini.
8. Demikian Skripsi ini dibuat, saran dan kritik sifat yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga Skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.



Jakarta, 19 Januari 2023

Penulis

Namyiroh

## DAFTAR ISI

|   | Halaman |
|---|---------|
| <b>JUDUL</b> .....                                      | i       |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....                         | ii      |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....                          | iii     |
| <b>ABSTRAK</b> .....                                    | iv      |
| <b>ABSTARCT</b> .....                                   | v       |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                             | vi      |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                                 | viii    |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                               | xii     |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                              | xv      |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                            | xvi     |
| <br>  |         |
| <b>BAB I      PENDAHULUAN</b>                           |         |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....                        | 1       |
| 1.2 Identifikasi, Pembahasan dan Rumusan Masalah .....  | 21      |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                             | 22      |
| 1.4 Kegunaan Penelitian .....                           | 23      |
| <br>  |         |
| <b>BAB II     LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN</b> |         |
| 2.1 Landasan Teori .....                                | 25      |
| 2.1.1 Pengertian Manajemen .....                        | 25      |
| 2.1.2 Pengertian Pemasaran .....                        | 26      |
| 2.1.3 Manajemen Pemasaran .....                         | 28      |
| 2.1.4 Pengertian Persepsi .....                         | 32      |
| 2.1.5 Persepsi Kemudahan Penggunaan .....               | 34      |



|        |                              |    |
|--------|------------------------------|----|
| 2.1.6  | Efektivitas .....            | 37 |
| 2.1.7  | Risiko .....                 | 39 |
| 2.1.8  | Minat Penggunaan Ulang ..... | 42 |
| 2.1.9  | Dompot Elektronik .....      | 48 |
| 2.1.10 | Teori TAM .....              | 49 |
| 2.2    | Penelitian Terdahulu .....   | 50 |
| 2.3    | Kerangka Pemikiran .....     | 58 |
| 2.4    | Hipotesis Penelitian .....   | 60 |

### **BAB III METODE PENELITIAN**

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 3.1   | Metode yang Digunakan .....                | 62 |
| 3.2   | Waktu dan Tempat Penelitian .....          | 64 |
| 3.3   | Operasional Variabel .....                 | 64 |
| 3.4   | Sumber dan Cara Penentuan Data .....       | 68 |
| 3.4.1 | Sumber dan Jenis Data .....                | 68 |
| 3.4.2 | Cara Penentuan Data .....                  | 70 |
| 3.5   | Teknik Pengumpulan Data .....              | 73 |
| 3.6   | Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis ..... | 75 |
| 3.6.1 | Uji Keabsahan Data .....                   | 75 |
| 3.6.2 | Uji Asumsi Klasik .....                    | 77 |
| 3.6.3 | Alat dan Analisis Data .....               | 81 |
| 3.6.4 | Uji Hipotesis .....                        | 84 |

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 4.1   | Gambaran Umum Perusahaan .....                     | 88 |
| 4.1.1 | Profil Perusahaan OVO .....                        | 88 |
| 4.1.2 | Visi dan Misi Perusahaan .....                     | 90 |
| 4.1.3 | Produk Perusahaan .....                            | 91 |
| 4.1.4 | Pembayaran Dengan OVO .....                        | 94 |
| 4.2   | Hasil Penelitian dan Karakteristik Responden ..... | 96 |

|       |  |     |
|-------|--|-----|
| 4.2.1 | Perhitungan Responden Berdasarkan<br>Jenis Kelamin .....   | 97  |
| 4.2.2 | Perhitungan Responden Berdasarkan Usia .....   | 97  |
| 4.2.3 | Perhitungan Responden Berdasarkan<br>Pendidikan Terakhir .....   | 98  |
| 4.2.4 | Perhitungan Responden Berdasarkan Status<br>Pekerjaan .....  | 99  |
| 4.2.5 | Perhitungan Responden Berdasarkan Lama<br>Penggunaan OVO .....   | 100 |
| 4.2.6 | Perhitungan Responden Berdasarkan Alasan<br>Menggunakan OVO .....                                      | 101 |
| 4.2.7 | Perhitungan Responden Berdasarkan Rata-rata<br>Pengeluaran untuk Biaya Isi Ulang OVO<br>Perbulan ..... | 102 |
| 4.2.8 | Perhitungan Responden Berdasarkan<br>keperluan yang Sering Dilakukan Melalui<br>OVO.....               | 103 |
| 4.2.9 | Perhitungan Responden Berdasarkan<br>Penggunaan Dompot Elektronik Selain OVO .                         | 104 |
| 4.3   | Analisis Statistik Deskriptif Variabel.....  | 104 |
| 4.3.1 | Persepsi Kemudahan Penggunaan .....  | 104 |
| 4.3.2 | Efektivitas .....  | 110 |
| 4.3.3 | Risiko .....   | 118 |
| 4.3.4 | Minat Penggunaan Ulang .....   | 128 |
| 4.4   | Uji Keabsahan Data .....   | 136 |
| 4.5   | Uji Asumsi Klasik .....  | 140 |
| 4.6   | Analisis Data .....  | 146 |
| 4.7   | Uji Hipotesis .....  | 147 |
| 4.8   | Pembahasan .....   | 154 |

**5 BAB V PENUTUP**

|                             |            |
|-----------------------------|------------|
| 5.1 Kesimpulan .....        | 162        |
| 5.2 Saran .....             | 164        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b> | <b>166</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>       | <b>172</b> |



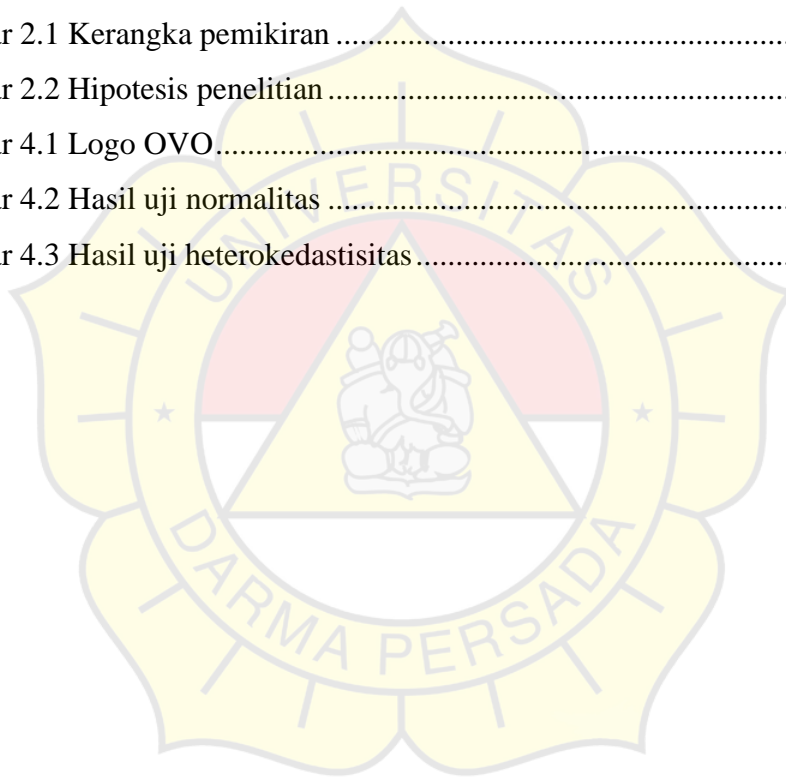
## DAFTAR TABEL

|   | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 1.1 Tabel perkembangan dompet digital di Indonesia .....                    | 9       |
| Tabel 1.2 Rating aplikasi dompet digital di <i>playstore</i> .....                | 16      |
| Tabel 1.3 Kelemahan dompet digital .....  | 18      |
| Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....   | 51      |
| Tabel 3.1 Instrumen Penelitian .....  | 65      |
| Tabel 3.2 Skala Likert .....  | 74      |
| Tabel 3.3 Rentang skala .....   | 82      |
| Tabel 3.4 Tingkat Koefisien Determinasi .....                                     | 84      |
| Tabel 4.1 Perhitungan responden berdasarkan jenis kelamin .....                   | 97      |
| Tabel 4.2 Perhitungan responden berdasarkan usia .....                            | 97      |
| Tabel 4.3 Perhitungan responden berdasarkan pendidikan terakhir .....             | 98      |
| Tabel 4.4 Perhitungan responden berdasarkan status pekerjaan .....                | 99      |
| Tabel 4.5 Perhitungan responden berdasarkan lama penggunaan<br>aplikasi OVO ..... | 100     |
| Tabel 4.6 Perhitungan berdasarkan alasan penggunaan .....                         | 101     |
| Table 4.7 Rata-rata pengeluaran biaya isi ulang OVO .....                         | 102     |
| Tabel 4.8 Keperluan yang sering dilakukan melalui aplikasi OVO .....              | 103     |
| Tabel 4.9 Penggunaan dompet elektronik lain selain OVO .....                      | 104     |
| Tabel 4.10 Hasil tanggapan responden terhadap P1 .....                            | 105     |
| Tabel 4.11 Hasil tanggapan responden terhadap P2 .....                            | 106     |
| Tabel 4.12 Hasil pernyataan responden terhadap P3 .....                           | 107     |
| Tabel 4.13 Hasil pernyataan responden terhadap P4 .....                           | 108     |
| Tabel 4.14 Hasil tanggapan responden terhadap P5 .....                            | 109     |
| Tabel 4.15 Hasil tanggapan responden terhadap P6 .....                            | 110     |
| Tabel 4.16 Hasil tanggapan responden terhadap P7 .....                            | 111     |
| Tabel 4.17 Hasil tanggapan responden terhadap P8 .....                            | 112     |
| Tabel 4.18 Hasil pernyataan responden terhadap P9 .....                           | 113     |
| Tabel 4.19 Hasil pernyataan responden terhadap P10 .....                          | 114     |

|  |     |
|--|-----|
| Tabel 4.20 Hasil pernyataan responden terhadap P11 .....                   | 115 |
| Tabel 4.21 Hasil pernyataan responden terhadap P12 .....                   | 116 |
| Tabel 4.22 Hasil pernyataan responden terhadap P13 .....                   | 117 |
| Tabel 4.23 Hasil pernyataan responden terhadap P14 .....                   | 118 |
| Tabel 4.24 Hasil pernyataan responden terhadap P15 .....                   | 119 |
| Tabel 2.25 Hasil pernyataan responden terhadap P16 .....                   | 120 |
| Tabel 4.26 Hasil pernyataan responden terhadap P17 .....                   | 121 |
| Tabel 4.27 Hasil pernyataan responden terhadap P18 .....                   | 122 |
| Tabel 4.28 Hasil pernyataan responden terhadap P19 .....                   | 123 |
| Tabel 4.29 Hasil pernyataan responden terhadap P20 .....                   | 124 |
| Tabel 4.30 Hasil pernyataan responden terhadap P21 .....                   | 125 |
| Tabel 4.31 Hasil pernyataan responden terhadap P22 .....                   | 126 |
| Tabel 4.32 Hasil pernyataan responden terhadap P23 .....                   | 127 |
| Tabel 4.33 Hasil pernyataan responden terhadap P24 .....                   | 128 |
| Tabel 4.34 Hasil pernyataan responden terhadap P25 .....                   | 129 |
| Tabel 4.35 Hasil pernyataan responden terhadap P26 .....                   | 130 |
| Tabel 4.36 Hasil pernyataan responden terhadap P27 .....                   | 131 |
| Tabel 4.37 Hasil pernyataan responden terhadap P28 .....                   | 132 |
| Tabel 4.38 Hasil pernyataan responden terhadap P29 .....                   | 133 |
| Tabel 4.39 Hasil pernyataan responden terhadap P30 .....                   | 134 |
| Tabel 4.40 Hasil pernyataan responden terhadap P31 .....                   | 135 |
| Tabel 4.41 Hasil uji validitas variabel persepsi kemudahan penggunaan..... | 137 |
| Tabel 4.42 Hasil uji validitas variabel efektivitas .....                  | 137 |
| Tabel 4.43 Hasil uji validitas variabel risiko .....                       | 138 |
| Tabel 4.44 Hasil uji validitas variabel minat penggunaan ulang .....       | 139 |
| Tabel 4.45 Hasil uji reliabilitas .....                                    | 140 |
| Tabel 4.46 Hasil uji multikolinearitas .....                               | 143 |
| Tabel 4.47 Hasil uji autokorelasi .....                                    | 145 |
| Tabel 4.48 Hasil analisis deskriptif variabel penelitian .....             | 146 |
| Tabel 4.49 Hasil uji koefisien determinasi.....                            | 147 |
| Tabel 4.50 Hasil uji F.....  | 149 |

**DAFTAR GAMBAR**

|   | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 1.1 Grafik penggunaan metode pembayaran.....                             | 5       |
| Gambar 1.2 Diagram alasan menggunakan <i>E-wallet</i> .....                     | 7       |
| Gambar 1.3 Diagram penggunaan yang sering dilakukan dengan <i>E-wallet</i> .... | 8       |
| Gambar 1.4 Rating dan komentar aplikasi OVO di <i>playstore</i> .....           | 18      |
| Gambar 2.1 Kerangka pemikiran .....   | 59      |
| Gambar 2.2 Hipotesis penelitian.....  | 60      |
| Gambar 4.1 Logo OVO.....  | 89      |
| Gambar 4.2 Hasil uji normalitas .....   | 141     |
| Gambar 4.3 Hasil uji heterokedastisitas.....                                    | 144     |



## DAFTAR LAMPIRAN

|   | Halaman |
|---|---------|
| Kuesioner .....   | 174     |
| Lampiran 1 Daftar Profil Responden .....                              | 182     |
| Lampiran 2 Tabulasi Data Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan ..... | 188     |
| Lampiran 3 Tabulasi Data Variabel Efektivitas .....                   | 191     |
| Lampiran 4 Tabulasi Data Variabel Risiko .....                        | 194     |
| Lampiran 5 Tabulasi Data Variabel Minat Penggunaan Ulang .....        | 197     |
| Lampiran 6 T Tabel .....  | 200     |
| Lampiran 7 F Tabel .....  | 201     |
| Lampiran 8 R Tabel .....  | 202     |
| Lampiran 9 Tabel Durbin Watson.....                                   | 203     |
| Lampiran 10 Hasil Uji Validitas Persepsi Kemudahan Penggunaan .....   | 204     |
| Lampiran 11 Hasil Uji Validitas Efektivitas .....                     | 205     |
| Lampiran 12 Hasil Uji Validitas Risiko .....                          | 207     |
| Lampiran 13 Hasil Uji Validitas Minat Penggunaan Ulang .....          | 209     |
| Lampiran 14 Uji Reliabilitas .....                                    | 211     |
| Lampiran 15 Hasil Uji Asumsi Klasik .....                             | 212     |
| Lampiran 16 Catatan Konsultasi Skripsi .....                          | 216     |
| Lampiran 17 Data Riwayat Hidup .....                                  | 217     |