



**EKSPLORASI FAKTOR KUNCI TINGKAT PENGGUNAAN
KEMBALI PEMBAYARAN SELULER PADA
GENERASI Z DI INDONESIA**

SKRIPSI

MUHAMAD ZAIDAN ZAHRAN 2010112002

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA**

2024



**EKSPLORASI FAKTOR KUNCI TINGKAT PENGGUNAAN
KEMBALI PEMBAYARAN SELULER PADA
GENERASI Z DI INDONESIA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

MUHAMAD ZAIDAN ZAHRAN 2010112002

PROGRAM STUDI AKUNTANSI PROGRAM SARJANA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA

2024

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Muhamad Zaidan Zahran

NIM. : 2010112002

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 28 Desember 2023

Yang Menyatakan,



A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Muhamad Zaidan Zahran'.

(Muhamad Zaidan Zahran)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhamad Zaidan Zahran
NIM : 2010112002
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (Non Exclusive Royalty Free Right) atas Skripsi saya yang berjudul :

**Eksplorasi Faktor Kunci Tingkat Penggunaan Kembali Pembayaran Seluler
Pada Generasi Z di Indonesia**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 28 Desember 2023

Yang menyatakan,



(Muhamad Zaidan Zahran)

SKRIPSI

EKSPLORASI FAKTOR KUNCI TINGKAT PENGGUNAAN KEMBALI PEMBAYARAN SELULER PADA GENERASI Z DI INDONESIA

Dipersiapkan dan disusun oleh :

MUHAMAD ZAIDAN ZAHRAN 2010112002

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 10 Januari 2024
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Praptiningsih, S.E., M.M

Ketua Penguji

Andy Setiawan, S.Pd, M.Ak

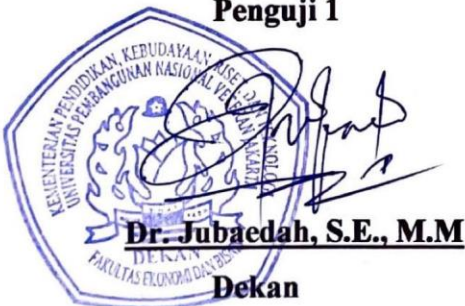
Penguji 1

Dr. Donny Maha Putra, S.Kom., M. Ak

Penguji II (Pembimbing)

Andy Setiawan, S.Pd, M.Ak

Ketua Program Studi



Dr. Jubaedah, S.E., M.M

Dekan

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 10 Januari 2024

Eksplorasi of Key Factors Affecting the Continuance Rate of Mobile Payment Usage Among Generation Z in Indonesia

By Muhamad Zaidan Zahran

ABSTRACT

The increased use of mobile payments in Indonesia has led to high competition among service providers. Therefore, companies must take action to retain users and encourage sustainable usage. This study aims to investigate the determinants of the reuse rate of mobile payments in Indonesia. The research model is adopted from the Technology Continuance Theory (TCT) with modifications tailored to the mobile payment system. The study assesses the influence of security perceptions and reward program value on the reuse rate, with positive attitudes and satisfaction as mediating factors. Data were collected from Generation Z in Indonesia using mobile payments, with a total of 200 samples gathered through a web-based self-administered survey. The data were analyzed using SEM-PLS. The result of the testing indicate that perceived security and value of reward program have a significant positive influence on Gen-Z positive attitude and Gen-Z satisfaction, Gen-Z positive attitude and Gen-Z satisfaction have a significant positive influence on continuance rate to use mobile payment.

Keywords: *mobile payment, TCT, perceived security, reward program, satisfaction, positive attitude. Generation Z*

Eksplorasi Faktor Kunci Tingkat Penggunaan Kembali Pembayaran Seluler Pada Generasi Z di Indonesia

Oleh Muhammad Zaidan Zahran

ABSTRAK

Peningkatan penggunaan pembayaran seluler di Indonesia telah menyebabkan persaingan yang tinggi diantara penyedia layanan. Oleh karena itu, perusahaan harus bertindak untuk mempertahankan pengguna dan mendorong untuk penggunaan yang berkelanjutan. Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki faktor-faktor yang menentukan tingkat penggunaan kembali pembayaran seluler di Indonesia. Model penelitian diadopsi dari teori TCT dengan dimodifikasi sesuai dengan sistem pembayaran seluler. studi ini menilai pengaruh persepsi keamanan dan nilai program penghargaan terhadap tingkat penggunaan kembali, dengan sikap positif dan kepuasan sebagai faktor mediasi. Data dikumpulkan dari Generasi Z di Indonesia yang menggunakan pembayaran seluler. Sebanyak 200 sampel dikumpulkan menggunakan survei mandiri berbasis web. Data dianalisis menggunakan SEM-PLS. Hasil yang diperoleh atas pengujian menunjukkan bahwa persepsi keamanan dan nilai program penghargaan berpengaruh signifikan positif terhadap sikap positif Gen-Z dan kepuasan Gen-Z, sikap positif Gen-Z dan kepuasan berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat penggunaan kembali pembayaran seluler.

Kata kunci: pembayaran seluler, TCT, persepsi keamanan, program penghargaan, kepuasan, sikap positif, Generasi Z.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450
Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904
Laman : www.feb.upnvj.ac.id, e-mail: febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2023/2024

Hari ini Rabu, tanggal 10 Januari 2024, telah dilaksanakan **Ujian Skripsi** bagi mahasiswa:

Nama : Muhamad Zaidan Zahran
NIM : 2010112002
Program Studi : Akuntansi S-1

Dengan Judul Skripsi sebagai berikut :

“Eksplorasi Faktor Kunci Tingkat Penggunaan Kembali Pembayaran Seluler Pada Generasi Z Di Indonesia”

Dinyatakan yang bersangkutan **Lulus / ~~Tidak Lulus~~ *)**

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Praptiningsih, S.E, M.M	Ketua Penguji	1.
2	Andy Setiawan, S.Pd, M.Ak	Anggota I	2.
3	Dr. Donny Maha Putra, S.Kom.,M. Ak	Anggota II**)	3.

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu

***) Dosen Pembimbing

Jakarta, 15 Januari 2024

Mengesahkan

A.n. Dekan

Kaprodi Akuntansi S1

Andy Setiawan, S.Pd., M.Ak

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. atas segala rahmat-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Penelitian ini dilaksanakan sejak bulan Agustus sampai dengan Desember 2023 dengan judul “Eksplorasi Faktor Kunci Tingkat Penggunaan Kembali Pembayaran Seluler Pada Generasi Z di Indonesia”. Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapat bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak baik secara materi dan non-materi. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Bapak Dr. Donny Maha Putra, S.Kom., M.Ak. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dan saran yang bermanfaat untuk penyusunan karya ilmiah ini menjadi lebih baik.

Seringkali dalam perjalanan hidup dan pencapaian, kita terlalu fokus memberikan penghargaan kepada orang lain tanpa memberikan apresiasi kepada diri sendiri. Pertama peneliti mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri karena tidak kenal lelah menjalani setiap tahap dalam proses ini. meskipun melewati tantangan dan kelelahan, penulis berhasil tetap berkomitmen untuk menjalani. Di samping itu, ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Bapak Saifumar dan Ibu Neneng Hasanah, serta Alaika Bilqis selaku keluarga yang telah memberikan semangat dan doa tanpa henti kepada penulis. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Allan, Melvy, Sheva, dan Vanessa yang telah berjuang dan menemani penulis pada masa perkuliahan. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Izazi selaku teman tutor selama penyusunan, serta seluruh teman-teman penulis.

Penulis mengakui bahwa penelitian ini jauh dari kata sempurna. Terdapat keterbatasan dalam penyajian, bentuk, substansi yang masih memerlukan perbaikan lebih lanjut. Sebagai penutup, penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kebermanfaatan bagi pembaca.

Jakarta, 27 Desember 2023

Muhamad Zaidan Zahran

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	viii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Hasil Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Techonology Continuance Theory (TCT)	10
2.1.2 Tingkat Penggunaan Kembali Pembayaran Seluler (Continuance Rate to Use Mobile Payment)	11
2.1.3 Persepsi Keamanan (Perceived Security)	12
2.1.4 Nilai Program Penghargaan (Value of Reward Program)	13
2.1.5 Sikap Positif Gen-Z (Gen- Z Positive Attitude)	14
2.1.6 Kepuasan Gen-Z (Gen-Z Satisfaction)	16
2.1.7 Mobile Payment	17
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	18
2.3 Model Penelitian	40
2.4 Hipotesis	42

2.4.1	Pengaruh Perceived Security terhadap Gen-Z Positive Attitude dan Gen-Z Satisfaction.....	43
2.4.2	Pengaruh Value of Reward Program terhadap Gen-Z Positive Attitude dan Gen-Z Satisfaction	44
2.4.3	Pengaruh Gen-Z Positive Attitude dan Gen-Z Satisfaction terhadap Continuance Rate to Use Mobile Payment	46
BAB III METODE PENELITIAN		48
3.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	48
3.1.1	Definisi Operasional	48
3.1.2	Pengukuran Variabel.....	50
3.1.3	Perceived Security (PS)	50
3.1.4	Value of Reward Program (VRP).....	51
3.1.5	Gen-Z Satisfaction (GZST).....	51
3.1.6	Gen-Z Positive Attitude (GZPA).....	52
3.1.7	Continuance Rate to Use Mobile Payment (CRU)	52
3.2	Penentuan Populasi dan Sampel	53
3.2.1	Populasi.....	53
3.2.2	Sampel.....	53
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.3.1	Jenis Data	54
3.3.2	Sumber Data.....	55
3.3.3	Pengumpulan Data	55
3.4	Teknik Analisis Data.....	55
3.4.1	Analisis Statistik Deskriptif	56
3.4.2	Model Pengukuran atau Outer Model.....	56
3.4.3	Evaluasi Model Struktural atau Inner Model.....	58
3.4.4	Uji Hipotesis	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		61
4.1	Deskripsi Data Penelitian.....	61
4.2	Deskripsi Objek Penelitian	61
4.3	Demografi Responden.....	61
4.4	Analisis Statistik Deskriptif dan Uji Hipotesis	66
4.4.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	66
4.4.2	Pengujian Model Pengukuran atau <i>Outer Model</i>	73

4.4.3	Pengujian Model Struktural atau <i>Inner Model</i>	77
4.4.4	Uji Hipotesis.....	78
4.5	Pembahasan	80
4.5.1	Pengaruh <i>Perceived Security</i> terhadap <i>Gen-Z Positive attitude</i>	80
4.5.2	Pengaruh <i>Perceived Security</i> terhadap <i>Gen-Z Satisfaction</i>	82
4.5.3	Pengaruh <i>Value of Reward Program</i> terhadap <i>Gen-Z Positive Attitude</i> . 83	
4.5.4	Pengaruh <i>Value of Reward Program</i> terhadap <i>Gen-Z Satisfaction</i>	84
4.5.5	Pengaruh <i>Gen-Z Positive Attitude</i> terhadap <i>Continuance Rate to Use</i>	85
4.5.6	Pengaruh <i>Gen-Z Satisfaction</i> terhadap <i>Continuance Rate to Use</i>	86
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		87
5.1	Simpulan	87
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	89
5.3	Saran	89
DAFTAR PUSTAKA		91
RIWAYAT HIDUP		99
LAMPIRAN.....		100

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Tabel Matriks Penelitian Sebelumnya.....	30
Tabel 2.	Skor Likert Pengukuran Kuesioner	50
Tabel 3.	Instrumen Variabel Perceived Security.....	51
Tabel 4.	Instrumen Variabel Value of Reward Program.....	51
Tabel 5.	Instrumen Variabel Gen-Z Satisfaction.....	52
Tabel 6.	Instrumen Variabel Gen-Z Positive Attitude	52
Tabel 7.	Instrumen Variabel Continuance Rate to Use	53
Tabel 8.	Analisis Statistik Deskriptif Variabel Continuance Rate to Use.....	67
Tabel 9.	Analisis Statistik Deskriptif Variabel Perceived Security.....	68
Tabel 10.	Analisis Statistik Deskriptif Variabel Value of Reward Program.....	69
Tabel 11.	Analisis Statistik Deskriptif Variabel Gen-Z Positive Attitude	71
Tabel 12.	Analisis Statistik Deskriptif Variabel Gen-Z Satisfaction	72
Tabel 13.	Outer Loading Factor	74
Tabel 14.	Average Variance Extracted (AVE).....	75
Tabel 15.	Hasil Uji HTMT	76
Tabel 16.	Hasil Uji Composite Realibility	76
Tabel 17.	Nilai R-Square Adjusted (R2)	77
Tabel 18.	Hasil Uji Bootstrap dan T Statistik	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Jumlah Uang Beredar.....	5
Gambar 2.	Model Acuan Penelitian.....	40
Gambar 3.	Model Penelitian	42
Gambar 4.	Model Konseptual Penelitian.....	56
Gambar 5.	Grafik Jenis Kelamin Responden	62
Gambar 6.	Grafik Usia Responden	62
Gambar 7.	Grafik Pekerjaan Responden	63
Gambar 8.	Grafik Pendidikan Responden	63
Gambar 9.	Grafik Persebaran Wilayah Responden	64
Gambar 10.	Grafik Data Penggunaan Platform Responden	64
Gambar 11.	Grafik Data Penggunaan Mobile Payment	65
Gambar 12.	Grafik Data Pengetahuan Responden Layanan Mobile Payment....	65
Gambar 13.	Outer Model.....	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	100
Lampiran 2. Data Kuesioner 200 Responden	103
Lampiran 3. Hasil Output SmartPLS 3.0	124
Lampiran 4. Penyebaran Kuesioner	126