



**PENGARUH KEAMANAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN,
DAN PERSEPSI MANFAAT TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA SISTEM PEMBAYARAN *E-WALLET***

SKRIPSI

EVAN DANIEL

2010112109

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
2024**



**PENGARUH KEAMANAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN,
DAN PERSEPSI MANFAAT TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA SISTEM PEMBAYARAN *E-WALLET***

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Akuntansi**

EVAN DANIEL

2010112109

**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 : Evan Daniel

NIM 2010112109

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

Jakarta, 12 Juni 2024

Yang menyatakan,



(Evan Daniel)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Evan Daniel
NIM : 2010112109
Fakultas : 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 Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

Pengaruh Keamanan, Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Pembayaran *E-Wallet*.

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 : 12 Juni 2024

Yang menyatakan,



(Evan Daniel)

SKRIPSI

PENGARUH KEAMANAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN
PERSEPSI MANFAAT TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM
PEMBAYARAN *E-WALLET*

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Evan Daniel 2010112109

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 27 Juni 2024
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Praptiningsih, S.E, M.M.
Ketua Penguji



Andy Setiawan, S.Pd., M.AK
Penguji I



Akhmad Saebani S.E., M.Si, CMA, CBV
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Jubaedah., S.E, M.M
Dekan Program Studi



Andy Setiawan, S.Pd., M.AK
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 27 Juni 2024

The Influence of Security, Ease of Use, and Perceived Benefits on User Satisfaction of E-wallet Payment Systems

By: Evan Daniel

ABSTARCT

This research aims to examine the influence of security, ease of use, and perceived usefulness on user satisfaction of digital payment systems. The research population is digital payment system users in DKI Jakarta. This research used a snowball sampling technique and obtained 134 digital payment system users as respondents. This type of research is quantitative research with primary data). The analysis method used is Structural equation model- PLS. The results of this research show that security, ease of use, and perceived usefulness have a significant positive influence on user satisfaction of e-wallet payment systems.

Keyword: *Security, Ease of Use, Perceived Usefulness, User Satisfaction of E-wallet Payment Systems.*

**Pengaruh Keamanan, Kemudahan Penggunaan, Dan Persepsi Manfaat
Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Pembayaran *E-Wallet***

Oleh Evan Daniel

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh dari keamanan, kemudahan penggunaan, dan persepsi manfaat terhadap kepuasan pengguna sistem pembayaran digital. Populasi penelitian ialah pengguna sistem pembayaran digital di DKI Jakarta. Penelitian ini menggunakan teknik *snowball sampling* dan memperoleh sebanyak 134 pengguna sistem pembayaran digital sebagai responden. Jenis penelitian ini ialah penelitian kuantitatif dengan data primer). Metode analisis yang digunakan adalah *Structural equation model- PLS*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keamanan, kemudahan penggunaan, dan persepsi manfaat memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna sistem pembayaran *e-wallet*.

Kata Kunci: Keamanan, Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, Kepuasan Pengguna Sistem Pembayaran *e-wallet*.

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GENAP TA. 2023/2024

Hari ini Kamis, tanggal 27 Juni 2024, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Evan Daniel

No.Pokok Mahasiswa : 2010112109

Program : Akuntansi S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

Pengaruh Keamanan, Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Pembayaran E-wallet

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus **)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Praptiningsih, SE, MM	Ketua	1.
2	Andy Setiawan, S.Pd., M.Ak	Anggota I	2.
3	Akhmad Saebani, SE, M.Si, CMA, CBV., CertDA, CIISA	Anggota II **)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

***) Dosen Pembimbing

Jakarta, 27 Juni 2024

Mengesahkan

A. DEKAN

Kaprod. Akuntansi S.1

Andy Setiawan, S.Pd., M.Ak

PRAKATA

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmatnya yang tidak berhenti mengalir sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi sebagai syarat kelulusan gelar sarjana akuntansi dengan judul “Pengaruh Keamanan, Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Pembayaran *E-wallet*” dalam waktu yang tepat.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orang-orang yang penulis hormati dan sayangi karena sudah membantu penulis secara langsung maupun tidak langsung. Dengan segala hormat dan kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua yang sangat penulis cintai yaitu Bapak Sri Mulyanto dan Ibu Klara Widya Puspita atas doa dan dukungannya selama proses penyusunan dan penyelesaian skripsi.
2. Kakak penulis yang bernama Roland Brilianto yang telah memberikan doa dan motivasi selama proses penyusunan dan penyelesaian skripsi.
3. Bapak Akhmad Saebani S.E., M.Si, CMA. CBV sebagai dosen pembimbing saya dan telah memberi saya banyak arahan dan nasihat bermanfaat.
4. Dosen penguji yaitu Ibu Praptiningsih S.E, M.M dan Bapak Andy Setiawan, S.Pd., M.Ak. selaku Ketua Program Studi Sarjana Akuntansi serta seluruh dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN Veteran Jakarta yang telah memberikan ilmu dan bimbingan selama masa perkuliahan.
5. Seluruh teman dan sahabat saya Astrid Kalila Putri Bathari, Rizky Malik, Shavinna, Azzahra Rahmi, Azka Syafrizal, Julian Pratama, Firza Thabita, M. Fadly Fathurrahman, Parlin, Hizkia, Jasmine, dan Siti Nur Rohmah atas dukungannya kepada penulis selama proses perkuliahan sampai penyelesaian skripsi.
6. Keluarga Besar SKB (Sumber Kebahagiaan) atas seluruh kebahagiaan yang menjadi pendukung dan motivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi.

Penulis menyadari bahwa terdapat kesalahan dan kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis menyambut baik kritik dan saran untuk pengembangan lebih lanjut. Penulis sekali lagi mengucapkan terima kasih

kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini dan berharap semoga skripsi ini bisa bermanfaat.

Jakarta, 12 Juni 2024

Evan Daniel

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
SKRIPSI	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
ABSTARCT	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Hasil Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 <i>Technology Acceptance Model</i>	8
2.1.2 <i>E-wallet</i>	9
2.1.3 Kepuasan Pengguna.....	10
2.1.4 Keamanan.....	11
2.1.5 Kemudahan Penggunaan.....	12
2.1.6 Persepsi Manfaat.....	13
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	14
2.3 Model Penelitian	23
2.4 Hipotesis.....	23
2.4.1 Pengaruh Keamanan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Pembayaran <i>E-wallet</i>	23
2.4.2 Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem	

Pembayaran <i>E-wallet</i>	24
2.4.3 Pengaruh persepsi manfaat terhadap kepuasan penggunaan sistem pembayaran <i>e-wallet</i>	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	27
3.1.1 Definisi Operasional.....	27
3.1.2 Variabel Endogen (Y).....	27
3.1.3 Variabel Eksogen (X)	27
3.1.4 Pengukuran Variabel.....	28
3.2 Populasi dan Sampel	30
3.2.1 Populasi	30
3.2.2 Sampel.....	31
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.3.1 Jenis Data.....	31
3.3.2 Sumber Data	32
3.3.3 Pengumpulan Data	32
3.4 Teknik Analisis Data	32
3.4.1 Model Pengukuran (Outer Model)	34
3.4.2 Model Struktural (Inner Model)	35
3.4.3 Statistik Deskriptif.....	36
3.4.4 Uji Hipotesis.....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Deskripsi Data Penelitian	38
4.2 Deskripsi Objek Penelitian.....	38
4.3 Demografi Responden.....	39
4.4 Analisis Statistik Deskriptif dan Uji Hipotesis.....	41
4.4.1 Analisis Statistik Deskriptif	41
4.4.2 Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	46
4.4.3 Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	50
4.5 Uji Hipotesis	51
4.6 Pembahasan.....	52
4.6.1. Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Pembayaran Digital... 52	
4.6.2 Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem	

Pembayaran Digital.....	54
4.6.3 Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Pembayaran Digital	56
BAB V PENUTUP	58
5.1 Kesimpulan.....	58
5.2 Keterbatasan Penelitian	59
5.3 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA.....	61
RIWAYAT HIDUP	65
LAMPIRAN.....	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Matriks Penelitian Sebelumnya	21
Tabel 2. Penilaian dan Pengukuran Variabel.....	28
Tabel 3. Variabel, Indikator, Pernyataan, dan Skala Pengukuran	28
Tabel 4. Kategori Kepuasan Pengguna Sistem Pembayaran E-wallet	30
Tabel 5. Jumlah Data Kuesioner yang Dapat Diolah	38
Tabel 6. Sebaran Demografi Responden Penelitian	39
Tabel 7. Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pengguna Sistem Pembayaran Digital.	41
Tabel 8. Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Keamanan.	43
Tabel 9. Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kemudahan Penggunaan.....	44
Tabel 10. Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Persepsi Manfaat.....	45
Tabel 11. Nilai Outer Loading dari setiap indikator Variabel	46
Tabel 12. Nilai Average Variance Extracted tiap Variabel	48
Tabel 13. Nilai Cross Loading.....	48
Tabel 14. Nilai Cronbach's Alpha	49
Tabel 15. Nilai Composite Reliability	50
Tabel 16. Hasil Uji R-Square	50
Tabel 17. Hasil Uji Q-Square	51
Tabel 18. Hasil Uji Hipotesis.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Bisnis Fintech di Indonesia.....	1
Gambar 2. Metode Pembayaran yang Paling Banyak Digunakan.....	2
Gambar 3. Model Penelitian.....	23
Gambar 4. Model Konseptual Penelitian.....	33
Gambar 5. Model Outer Loading	46