



ANALISIS *BEHAVIORAL INTENTION TO USE* GOPAYLATER

SKRIPSI

RISA ADZKIA AWANIS 2010111149

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



ANALISIS *BEHAVIORAL INTENTION TO USE* GOPAYLATER

SKRIPSI

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

RISA ADZKIA AWANIS 2010111149

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN 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 : Risa Adzkia Awanis

NIM : 2010111149

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

Jakarta, 12 Juni 2024

Yang Menyatakan



Risa Adzkia Awanis

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKSI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Risa Adzkia Awanis
NIM : 2010111149
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
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 Rights*) atas Skripsi saya yang berjudul:

Analisis Behavioral Intention to Use Gopaylater

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 : Jakarta

Pada Tanggal : 12 Juni 2024

Yang Menyatakan



Risa Adzkia Awanis

SKRIPSI

ANALISIS *BEHAVIORAL* INTENTION TO USE GOPAYLATER

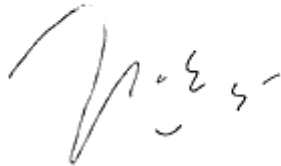
Dipersiapkan dan disusun oleh :

RISA ADZKIA AWANIS 2010111149

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 1 Juli 2024 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Diana Triwardhani, S.E., M.M., Ph.D.
Ketua Penguji





Jenji Gunaedi Argo, S.E., M.M, CLIP

Penguji I



Dr. Miguna Astuti, S.Si., M.M., CPM

Penguji II



Dr. Jubaedah, S.E., M.M.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Siti Hidayati, S.E., M.M.
Ketua Program Studi Manajemen

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 1 Juli 2024

Analysis of Behavioral Intention to Use Gopaylater

By Risa Adzkie Awanis

Abstract

This research aims to identify the influence of perceived ease of use, perceived usefulness, and perceived risk on behavioral intention to use Gopaylater. The population of this research is the people of DKI Jakarta who have used Gopaylater. Sampling was taken using a non-probability sampling technique with a purposive sampling method. The sample obtained was 100 respondents. The approach used is quantitative. Questionnaires were used as a data collection technique. Partial Least Square is used as a data analysis technique. Data testing was carried out using outer and inner models and hypothesis testing. The results of the research show: (1) perceived ease of use has significant effect on behavioral intention to use (2) perceived usefulness has significant effect on behavioral intention to use (3) perceived risk has significant effect on behavioral intention to use.

Keywords : perceived ease of use, perceived usefulness, perceived risk, behavioral intention to use, financial technology

Analisis Behavioral Intention to Use Gopaylater

Oleh Risa Adzkie Awanis

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, dan *perceived risk* terhadap *behavioral intention to use* Gopaylater. Populasi penelitian ini yaitu masyarakat DKI Jakarta yang pernah menggunakan Gopaylater. Pengambilan sampel menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Sampel diperoleh sebanyak 100 responden. Pendekatan yang dipakai yaitu kuantitatif. Kuesioner digunakan sebagai teknik pengumpulan data. Partial Least Square digunakan sebagai teknik analisis data. Pengujian data dilakukan dengan menggunakan outer dan inner model serta uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan: (1) *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *behavioral intention to use* (2) *perceived usefulness* berpengaruh terhadap *behavioral intention to use* (3) *perceived risk* berpengaruh terhadap *behavioral intention to use*.

Kata kunci : persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, persepsi risiko, niat perilaku untuk menggunakan, teknologi keuangan



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 GENAP TA. 2023/2024**

Telah dilaksanakan Ujian Skripsi dihadapan Tim pada hari Senin, 1 Juli 024:

Nama : Risa Adzkia Awanis

No.Pokok Mahasiswa : 2010111149

Program Studi : Manajemen S.I

(Analisis *Behavioral Intention to Use Gopaylater*)

dinyatakan Lulus / Tidak Lulus *)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Diana Triwardhani, S.E., M.M., Ph.D	Ketua	1.
2	Jenji Gunaedi Argo, S.E., M.M, CLIP	Anggota I	2.
3	Dr. Miguna Astuti, S.Si., M.M., CPM	Anggota II**)	3.

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu

***) Dosen Pembimbing

Jakarta, 11 Juli 2024

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprodik Manajemen S.I

Siti Hidayati, SE, MM

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan usulan penelitian dengan judul **Analisis *Behavioral Intention to Use GopayLater*** sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Pada kesempatan ini terdapat banyak sekali kekurangan, penulis ucapkan terima kasih kepada pihak yang sudah membantu penyelesaian penelitian ini, yakni:

1. Ibu Dr. Jubaedah, SE., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta;
2. Pak Dr. Yudhi Nur Supriadi, Sos.I, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen;
3. Ibu Siti Hidayati, SE., MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen;
4. Dr. Miguna Astuti., S.Si., MM., CPM selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu memberikan wawasan dan arahan dalam penulisan penelitian ini
5. Seluruh Dosen dan para tenaga administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta
6. Dr. Ahmadriswan Nasution, S.Si., M.T., Ika Virnaristanti, S.Si., M.Si., Mira Izzati, Nur Azman Ridwan Nasution yaitu keluarga yang telah memberikan dukungan selama proses penyusunan penelitian ini
7. Tika, Nadia, Alma, Arini, Adelia, dan Fadly selaku teman terdekat penulis selama menjalani proses perkuliahan yang memberikan dukungan dan bertukar ilmu.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penulisan sehingga penulis terbuka terhadap saran. Penulis berharap karya ilmiah dalam bentuk skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada yang membacanya.

Jakarta, 11 Juni 2024

Risa Adzkia Awanis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	viii
PRAKATA.....	iviii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	17
1.1 Latar belakang.....	17
1.2 Rumusan Masalah	27
1.3 Tujuan Penelitian.....	27
1.4 Manfaat Hasil Penelitian	28
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	29
2.1 Pemasaran	29
2.2 Perilaku Konsumen	30
2.2.1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	31
2.2.2 <i>Behavioral Intention to Use</i>	32
2.2.3 <i>Perceived Ease of Use</i>	34
2.2.4 <i>Perceived Usefulness</i>	36
2.2.5 <i>Perceived Risk</i>	38
2.3 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	40
2.4 Model Penelitian	52
2.4.1 <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Behavioral Intention to Use</i>	52
2.4.2 <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Intention to Use</i>	53
2.4.3 <i>Perceived Risk</i> terhadap <i>Intention To Use</i>	53

2.5 Hipotesis.....	54
BAB III METODE PENELITIAN.....	55
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	55
3.2 Populasi dan Sampel	57
3.2.1 Populasi	57
3.2.2 Sampel.....	57
3.3 Teknik Pengumpulan Data	58
3.3.1 Jenis Data	58
3.3.2 Sumber Data.....	59
3.3.3 Pengumpulan Data	59
3.4 Teknik Analisis Data	61
3.4.1 Teknik Analisis Deskriptif.....	61
3.4.2 Analisis Inferensial.....	63
3.4.3 Uji Hipotesis	67
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	70
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	70
4.2 Deskripsi Data Penelitian.....	72
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	72
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	73
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	74
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	75
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan / Uang Saku	75
4.3 Uji Hipotesis dan Analisis.....	76
4.3.1 Analisis Data Deskriptif	76
4.3.2 Analisis Data Inferensial	82
4.4 Pembahasan.....	91
4.4.1 Pengaruh Perceived Ease of Use terhadap Behavioral Intention to Use	91
4.4.2 Pengaruh Perceived Usefulness terhadap Behavioral Intention to Use	93
4.4.3 Pengaruh Perceived Risk terhadap Behavioral Intention to Use	95
BAB V.....	97
SIMPULAN DAN SARAN	97

5.1 Simpulan	97
5.2 Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN.....	104

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Matriks Hasil Penelitian Terdahulu	50
Tabel 2. Pengukuran Variabel Penelitian.....	56
Tabel 3. Bobot Skala Likert	60
Tabel 4. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	60
Tabel 5. Nilai Persentase Responden	63
Tabel 6. Interpretasi Nilai Index.....	77
Tabel 7. Hasil Tanggapan Responden Skor Variabel <i>Behavioral Intention to Use</i>	77
Tabel 8. Hasil Tanggapan Responden Skor Variabel <i>Perceived Ease of Use</i>	78
Tabel 9. Hasil Tanggapan Responden Skor Variabel <i>Perceived Usefulness</i>	80
Tabel 10. Hasil Tanggapan Responden Skor Variabel <i>Perceived Risk</i>	81
Tabel 11. Hasil Loading Factor	84
Tabel 12. Hasil Nilai <i>Cross Loading</i>	85
Tabel 13. Hasil Average Variance Extracted (AVE).....	87
Tabel 14. Hasil Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	87
Tabel 15. Hasil Uji Hipotesis	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Pengguna Internet di Indonesia per Januari (2014-2024)	18
Gambar 2. Pertumbuhan uang elektronik.....	20
Gambar 3. Proporsi Pilihan Metode Pembayaran Digital.....	20
Gambar 4. Metode Pembayaran Paling Sering Digunakan.....	21
Gambar 5. Rating dan Review Pengguna Aplikasi Gojek	23
Gambar 6. Kendala Akun GopayLater Terblokir	24
Gambar 7. <i>Technology Acceptance Model</i>	32
Gambar 8. Model Penelitian	54
Gambar 9. Langkah-langkah PLS	64
Gambar 10. Inner model	64
Gambar 11. Diagram Jalur PLS	65
Gambar 12. Logo Gojek.....	70
Gambar 13. Iklan Gopaylater	71
Gambar 14. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	72
Gambar 15. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	73
Gambar 16. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	74
Gambar 17. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Pekerjaan.....	75
Gambar 18. Karakteristik Respon Berdasarkan Kelompok Pendapatan.....	76
Gambar 19. Hasil <i>Outer Model</i>	83
Gambar 20. Inner Model	89
Gambar 21. Hasil Uji R-Square	89

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	106
Lampiran 2. Data Jawaban Responden.....	112