



**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, MANFAAT,
DAN RISIKO TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN
*E-WALLET OVO***

SKRIPSI

NAILA AZARIA MAHARDHIKA

2210111227

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2025**



**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, MANFAAT,
DAN RISIKO TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN
*E-WALLET OVO***

SKRIPSI

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

NAILA AZARIA MAHARDHIKA

2210111227

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Naila Azaria Mahardhika

NIM : 2210111227

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

Jakarta, 1 Oktober 2025

Yang menyatakan,

A yellow rectangular meter stamp with a black border. It features a Garuda emblem at the top center. Below the emblem, the text "METERAN TEMPEL" is printed. At the bottom, the alphanumeric code "047ANX003514358" is visible. A handwritten signature in black ink is written across the stamp.

Naila Azaria Mahardhika

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Naila Azaria Mahardhika
NIM : 2210111227
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 Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Manfaat, dan Risiko Terhadap Keputusan Penggunaan *E-Wallet OVO*

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/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 : 13 Desember 2025

Yang menyatakan,



Naila Azaria Mahardhika

LEMBAR PENGESAHAN

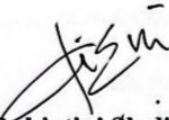
SKRIPSI

PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, MANFAAT, DAN RISIKO TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN *E-WALLET OVO*

Dipersiapkan dan disusun oleh:

NAILA AZARIA MAHARDHIKA 2210111227

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 18 Desember 2025
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**



Dienni Ruhjatini Sholihah, S.E., M.M.
Ketua Penguji



Risty Rahma Dafina, S.E., M.M.
Penguji I



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




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



Siti Hidayati, SE., M.M.
Koordinator Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 18 Desember 2025

THE INFLUENCE OF PERCEIVED EASE OF USE, BENEFITS, AND RISK ON DECISIONS TO USE OVO E-WALLET

By Naila Azaria Mahardhika

Abstract

Rapid developments in digital technology have changed people's transaction behaviors, particularly in terms of digital wallet usage. This quantitative study aims to determine the influence of perceived ease of use, perceived benefits, and perceived risks on the decision to use the OVO E-Wallet. The research data was obtained through a questionnaire distributed using non-probability sampling, specifically purposive sampling. This study involved 128 respondents from the Millennial and Generation Z groups in DKI Jakarta who had used the OVO E-Wallet. The research data analysis used Partial Least Square (PLS) with the help of the SmartPLS 4.0 application. The results showed that perceptions of ease of use and perceived benefits influenced the decision to use the OVO E-Wallet. Perceived risk has a negative effect on the decision to use the OVO E-Wallet. Overall, perceived ease of use, perceived benefits, and perceived risk are proven to influence the decision to use the OVO E-Wallet.

Keywords: *Digital Financial Technology, E-Wallet, Perceived Ease of Use, Perceived Risk, Perceived Usefulness, Usage Decision*

PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, MANFAAT, DAN RISIKO TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN *E-WALLET* OVO

Oleh Naila Azaria Mahardhika

Abstrak

Perkembangan pesat di bidang teknologi *digital* telah mengubah perilaku transaksi masyarakat, khususnya dalam hal penggunaan dompet *digital*. Penelitian ini merupakan penelitian jenis kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, dan persepsi risiko terhadap keputusan penggunaan *E-Wallet* OVO. Data penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner dengan metode *non-probability sampling*, teknik *purposive sampling*. Penelitian ini melibatkan 128 responden golongan Milenial dan Generasi Z di DKI Jakarta yang pernah menggunakan *E-Wallet* OVO. Analisis data penelitian ini menggunakan *Partial Least Square* (PLS) dengan bantuan aplikasi SmartPLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *E-Wallet* OVO. Sementara itu, persepsi risiko berpengaruh negatif terhadap keputusan penggunaan *E-Wallet* OVO. Secara keseluruhan, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, dan persepsi risiko terbukti berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *E-Wallet* OVO.

Kata Kunci: Dompet *Digital*, Keputusan Penggunaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, Persepsi Risiko, Teknologi *Digital* Keuangan



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, 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 SIDANG TUGAS AKHIR
SEMESTER GANJIL TA. 2025/2026

Pada hari ini, Kamis, tanggal 18 Desember 2025, telah dilaksanakan Sidang Tugas

Akhir bagi mahasiswa:

Nama : Naila Azaria Mahardhika

NIM : 2210111227

Program Studi : Manajemen S1

Judul Tugas Akhir :

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, MANFAAT, DAN RISIKO
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN E-WALLET OVO**

Dinyatakan yang bersangkutan Lulus / ~~Tidak Lulus~~ / ~~Sidang Ulang~~*, dengan Nilai Rata-Rata
dan Nilai Huruf

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dienni Ruhjatini Sholihah, SE., MM	Ketua	
2	Risty Rahma Dafina, SE, MM	Anggota I	
3	Dr. Miguna Astuti, S.Si .MM.,CPM	Anggota II **)	

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu
**) Dosen Pembimbing

Nilai dalam Skala

85 - 100 = A
80 - 84.99 = A-
75 - 79.99 = B+
70 - 74.99 = B
65 - 69.99 = B-
60 - 64.99 = C+
55 - 59.99 = C
40 - 54.99 = D
0 - 39.99 = E

Jakarta, 18 Desember 2025

Mengesahkan
a.n. DEKAN
Koordinator Prodi Manajemen S1

Siti Hidayati, SE, MM

PRAKATA

Segala puji dan rasa syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Manfaat, dan Risiko Terhadap Keputusan Penggunaan *E-Wallet* OVO”. Dalam kesempatan ini, peneliti menyampaikan apresiasi dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Dr. Jubaedah, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN Veteran Jakarta, Ibu Siti Hidayati, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen UPN Veteran Jakarta. Ucapan terima kasih juga peneliti sampaikan kepada Ibu Miguna Astuti, S.SI., MM., CPM selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan, bimbingan, serta masukan yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi ini. Peneliti juga mengucapkan terima kasih dari hati yang tulus, kepada kedua orang tua, kakak, dan seluruh anggota keluarga atas doa, dukungan, serta motivasi yang senantiasa diberikan. Selain itu, peneliti turut menyampaikan terima kasih kepada boboi, kucing peneliti yang telah menemani dari bangku sekolah sampai saat ini dan seterusnya, serta teman-teman yang selalu memberikan sumber semangat dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini. Peneliti mengucapkan terima kasih yang sangat besar kepada diri sendiri yang selalu berjuang, berusaha dengan keras, dan berhasil bertanggung jawab dalam menyelesaikan penelitian ini. Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi bahan acuan yang berguna dalam pengembangan ilmu di bidang yang relevan. Penulis juga menyadari bahwa karya ini masih memiliki keterbatasan, sehingga masukan dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan untuk penyempurnaan di masa yang akan datang.

Jakarta, 18 Desember 2025

Naila Azaria Mahardhika

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Hasil Penelitian	8
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	9
2.1.2 Perilaku Konsumen	10
2.1.3 Keputusan Penggunaan	11
2.1.4 Persepsi Kemudahan Penggunaan.....	15
2.1.5 Persepsi Manfaat	17
2.1.6 Persepsi Risiko	19
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu	22
2.3 Model Penelitian Empiris.....	32
2.3.1 Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Penggunaan	32
2.3.2 Persepsi Manfaat Terhadap Keputusan Penggunaan	32
2.3.3 Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Penggunaan	33
2.4 Hipotesis.....	34
 BAB III METODE PENELITIAN	 35
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	35
3.1.1 Definisi Operasional.....	35
3.1.2 Pengukuran Variabel	36
3.2 Populasi dan Sampel	37
3.2.1 Populasi	37
3.2.2 Sampel.....	37
3.3 Teknik Pengumpulan Data	38
3.3.1 Jenis Data	38
3.3.2 Sumber Data	38

3.3.3	Pengumpulan Data	39
3.4	Teknik Analisis Data	41
3.4.1	Analisis Statistik Deskriptif	41
3.4.2	Teknik Analisis Inferensial	42
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	52
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	52
4.2	Deskripsi Data Penelitian	54
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	56
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili di DKI Jakarta...	57
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	58
4.2.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	59
4.2.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	60
4.2.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Pendapatan	61
4.3	Analisis Hasil Data dan Hipotesis	62
4.3.1	Analisis Statistik Deskriptif	62
4.3.2	Analisis Statistik Inferensial.....	67
4.4	Pembahasan.....	75
4.4.1	Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Penggunaan <i>E-Wallet</i> OVO	75
4.4.2	Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Keputusan Penggunaan <i>E-Wallet</i> OVO	76
4.4.3	Pengaruh Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Penggunaan <i>E-Wallet</i> OVO	78
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	80
5.1	Simpulan.....	80
5.2	Keterbatasan Penelitian	81
5.3	Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA		83
RIWAYAT HIDUP		89
LAMPIRAN.....		90

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Matriks Penelitian Terdahulu Keputusan Penggunaan	30
Tabel 2.	Pengukuran Variabel	36
Tabel 3.	Jawaban Item Instrumen.....	39
Tabel 4.	Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	40
Tabel 5.	Interpretasi Nilai Indeks	42
Tabel 6.	Tingkat Reliabilitas	48
Tabel 7.	Hasil jawaban responden terhadap Keputusan Penggunaan	62
Tabel 8.	Hasil jawaban responden terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan	63
Tabel 9.	Hasil jawaban responden terhadap Persepsi Manfaat	65
Tabel 10.	Hasil jawaban responden terhadap Persepsi Risiko	66
Tabel 11.	Outer Loading	69
Tabel 12.	Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	70
Tabel 13.	Nilai <i>Cross Loading</i>	70
Tabel 14.	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	72
Tabel 15.	Nilai Uji R^2	73
Tabel 16.	Nilai <i>Q-Square</i>	73
Tabel 17.	Nilai Uji Hipotesis.....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Pertumbuhan Pengguna Akses Internet di Indonesia	1
Gambar 2.	Jumlah Kalangan Pengguna Internet di Indonesia	2
Gambar 3.	Nilai Transaksi Uang Elektronik dan Kartu di Indonesia	3
Gambar 4.	Metode Pembayaran Digital di Indonesia	4
Gambar 5.	Penggunaan Layanan <i>E-Wallet</i> di Kalangan Gen Z dan Millenial	4
Gambar 6.	Model Penelitian.....	34
Gambar 7.	Tahap Proses SEM	43
Gambar 8.	<i>Inner Model</i> Penelitian	44
Gambar 9.	<i>Outer Model</i> Penelitian.....	45
Gambar 10.	Diagram Jalur Penelitian	46
Gambar 11.	Objek Penelitian	52
Gambar 12.	Tampilan Aplikasi <i>E-Wallet</i> OVO	53
Gambar 13.	Karakteristik Jenis Kelamin	55
Gambar 14.	Karakteristik Berdasarkan Usia.....	56
Gambar 15.	Karakteristik Berdasarkan Domisili	57
Gambar 16.	Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	58
Gambar 17.	Karakteristik Berdasarkan Jenis Pekerjaan	59
Gambar 18.	Karakteristik Berdasarkan Pendapatan.....	60
Gambar 19.	Karakteristik Berdasarkan Sumber Pendapatan	61
Gambar 20.	<i>Outer Model</i>	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Lampiran Kuesioner Penelitian
Lampiran 2.	Data Kuesioner 128 Responden
Lampiran 3.	Deskripsi Data Responden
Lampiran 4.	Analisis Data Deskriptif
Lampiran 5.	Hasil Data Penelitian
Lampiran 6.	T Tabel
Lampiran 7.	Penyebaran Kuesioner