



**MINAT PENGGUNAAN *E-WALLET* LINKAJA
(STUDI DI WILAYAH DKI JAKARTA)**

SKRIPSI

CARNITA NURFITRIANA 2210111195

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



**MINAT PENGGUNAAN *E-WALLET* LINKAJA
(STUDI DI WILAYAH DKI JAKARTA)**

SKRIPSI

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

CARNITA NURFITRIANA 2210111195

**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 : Carnita Nurfitriana

NIM : 2210111195

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

Jakarta, 15 Oktober 2025

Yang menyatakan,



Carnita Nurfitriana

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Carnita Nurfitriana
NIM : 2210111195
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 :

MINAT PENGGUNAAN *E-WALLET* LINKAJA (STUDI DI WILAYAH DKI JAKARTA)

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 : Desember 2025
Yang menyatakan,



(Carnita Nurfitriana)

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

MINAT PENGGUNAAN *E-WALLET* LINKAJA (STUDI DI WILAYAH DKI JAKARTA)

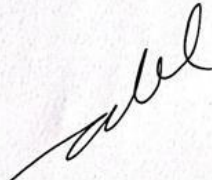
Dipersiapkan dan disusun oleh:

CARNITA NURFITRIANA 2210111195

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 16 Desember 2025
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**



Dr. Miguna Astuti, S.Si, MM., CPM., CIRR., CDM
Ketua Penguji



Princhita Nabila Maram Pahlawan, S.M., M.Sc.
Penguji I



Prof. Dr. Prasetyo Hadi, SE., MM., CFMP
Penguji II



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



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

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 16 Desember 2025

***Intention To Use The LinkAja E-wallet
(A Study In DKI Jakarta)***

By Carnita Nurfitriana

Abstract

The rapid development of digital payment systems in Indonesia has encouraged a shift in public behavior toward cashless transactions, particularly through the use of e-wallets. Although the level of digital financial service adoption in the DKI Jakarta area is relatively high, the intention to use specific e-wallet platforms, including LinkAja, remains a concern amid increasingly intense industry competition. Therefore, this study aims to determine, analyze, and examine the influence of Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, and Perceived Risk on the Intention to Use the LinkAja e-wallet. The population of this study consists of individuals aged 17 years and above who reside or carry out activities in the DKI Jakarta area and have used the LinkAja e-wallet application at least once, with a total sample of 100 respondents selected using the purposive sampling method. This study applies a quantitative approach and utilizes SmartPLS version 4.0.9.9 software for data processing. The results indicate that: (1) Perceived Ease of Use has an influence on the Intention to Use the LinkAja e-wallet; (2) Perceived Usefulness has an influence on the Intention to Use the LinkAja e-wallet; and (3) Perceived Risk has an influence on the Intention to Use the LinkAja e-wallet.

Keywords: *Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Perceived Risk, Intention to Use, LinkAja.*

Minat Penggunaan *E-wallet* LinkAja (Studi di Wilayah DKI Jakarta)

Oleh Carnita Nurfitriana

Abstrak

Perkembangan sistem pembayaran *digital* di Indonesia yang semakin pesat mendorong perubahan perilaku masyarakat menuju transaksi non-tunai, khususnya melalui penggunaan *e-wallet*. Meskipun tingkat adopsi layanan keuangan *digital* di wilayah DKI Jakarta tergolong tinggi, minat penggunaan terhadap setiap platform *e-wallet*, termasuk LinkAja, masih menghadapi tantangan di tengah persaingan industri yang semakin kompetitif. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisis, dan membuktikan pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat, dan Persepsi Risiko terhadap Minat Penggunaan *e-wallet* LinkAja. Populasi yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berusia 17 tahun ke atas, berdomisili atau beraktivitas di wilayah DKI Jakarta, serta pernah menggunakan aplikasi *e-wallet* LinkAja minimal satu kali, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang dipilih menggunakan metode *purposive sampling*. Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dan memanfaatkan *software SmartPLS* versi 4.0.9.9 untuk pengolahan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Persepsi Kemudahan berpengaruh terhadap Minat Penggunaan *e-wallet* LinkAja; (2) Persepsi Manfaat berpengaruh terhadap Minat Penggunaan *e-wallet* LinkAja; dan (3) Persepsi Risiko berpengaruh terhadap Minat Penggunaan *e-wallet* LinkAja.

Kata kunci: Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat, Persepsi Risiko, Minat Penggunaan, LinkAja.

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI



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, Selasa, tanggal 16 Desember 2025, telah dilaksanakan Sidang Tugas

Akhir bagi mahasiswa:

Nama : Carnita Nurfitriana

NIM : 2210111195

Program Studi : Manajemen S1

Judul Tugas Akhir :

Minat Penggunaan E-Wallet LinkAja (Studi di Wilayah DKI Jakarta)

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

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Miguna Astuti, S.Si .MM.,CPM	Ketua	
2	Princhita Nabila Maram Pahlawan, S.M., M.Sc.	Anggota I	
3	Prof. Dr. Prasetyo Hadi, SE., MM, CFMP	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, 16 Desember 2025

Mengesahkan
a.n. DEKAN

Koordinator Prodi Manajemen S1

Siti Hidayati, SE, MM

PRAKATA

Segala puji penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penelitian berjudul **“Minat Penggunaan *E-wallet* LinkAja (Studi di Wilayah DKI Jakarta)”** dapat diselesaikan dengan baik. Penelitian ini menjadi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu peneliti dalam menyusun skripsi ini, di antaranya sebagai berikut:

1. Ibu Dr. Jubaedah, SE., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta;
2. Ibu Dr. Dewi Cahyani Pangestuti, SE, MM. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta;
3. Ibu Siti Hidayati, SE., MM. selaku Kepala Program Studi Manajemen Program Sarjana Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta;
4. Prof. Dr. Prasetyo Hadi, SE.,MM., CFMP. selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukan untuk memberikan arahan, kritik, dan saran kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini;
5. Ibu Dr. Miguna Astuti, S.Si, MM.,CPM dan Ibu Princhita Nabila Maram Pahlawan, S.M., M.Sc. selaku Dosen Penguji skripsi yang turut memberikan masukan atas pengerjaan dan penyusunan skripsi ini;
6. Kepada Mamah, Papah dan saudara peneliti yang selalu memberikan dukungan doa, waktu, dan finansial kepada penulis selama proses penyusunan;
7. Kepada Nadya, Shahinaz, Kezya, Azzahra, Shaki, Lady, seluruh teman dekat, dan rekan-rekan mahasiswa S1 Manajemen yang namanya tidak bisa disebutkan satu persatu atas doa, dukungan, saran, hingga pandangan sebagai bahan berdiskusi selama proses perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan penelitian selanjutnya. Penulis berharap karya ini dapat menambah wawasan pembaca serta memberikan kontribusi positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
<i>Abstract</i>	vi
<i>Abstrak</i>	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Pemasaran.....	12
2.1.2 Pemasaran Digital	13
2.1.3 Perilaku Konsumen	14
2.1.4 Minat Penggunaan.....	15
2.1.5 Persepsi Kemudahan	17
2.1.6 Persepsi Manfaat	19
2.1.7 Persepsi Risiko	21
2.2 Penelitian Terdahulu.....	23
2.3 Model Penelitian	36
2.3.1 Persepsi Kemudahan terhadap Minat Penggunaan	36
2.3.2 Persepsi Manfaat terhadap Minat Penggunaan	37

2.3.3 Persepsi Risiko terhadap Minat Penggunaan.....	37
2.4 Model Hipotesis	38
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	40
3.1.1 Definisi Operasional.....	40
3.1.2 Pengukuran Variabel	41
3.2 Populasi dan Sampel	42
3.2.1 Populasi.....	42
3.2.2 Sampel.....	42
3.3 Teknik Pengumpulan Data	43
3.3.1 Jenis Data.....	43
3.3.2 Sumber Data	43
3.3.3 Pengumpulan Data	44
3.4 Teknik Analisis Data.....	45
3.4.1 Pre-test.....	45
3.4.2 Analisis Deskriptif.....	46
3.4.3 Analisis Inferensial.....	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	55
4.2 Deskripsi Data Penelitian	56
4.2.1 Deskripsi Data Responden.....	57
4.2.2 Analisis Data Deskriptif	63
4.3 Analisis Inferensial.....	68
4.3.1 Model Pengukuran (Outer Model)	69
4.3.2 Model Struktural (Inner Model).....	73
4.4 Uji Hipotesis dan Analisis	75
4.5 Pembahasan	77
4.5.1 Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Penggunaan E-wallet LinkAja di Wilayah DKI Jakarta	77
4.5.2 Pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Minat Penggunaan E-wallet LinkAja di	

Wilayah DKI Jakarta.....	79
4.5.3 Pengaruh Persepsi Risiko terhadap Minat Penggunaan E-wallet LinkAja di Wilayah DKI Jakarta.....	81
BAB V PENUTUP	85
5.1 Simpulan.....	85
5.2 Keterbatasan	85
5.3 Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....	88
RIWAYAT HIDUP	93
LAMPIRAN	94

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Matriks Penelitian Terdahulu.....	34
Tabel 2. Pengukuran Variabel Penelitian.....	41
Tabel 3. Pengukuran Skala <i>Likert</i>	44
Tabel 4. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	44
Tabel 5. Interpretasi Nilai Indeks Responden.....	47
Tabel 6. Kriteria Uji Validitas.....	51
Tabel 7. Nilai Indeks Variabel Minat Penggunaan	63
Tabel 8. Nilai Indeks Tanggapan Responden Terhadap Persepsi Kemudahan	64
Tabel 9. Nilai Indeks Tanggapan Responden Terhadap Persepsi Manfaat	66
Tabel 10. Nilai Indeks Tanggapan Responden Terhadap Persepsi Risiko	67
Tabel 11. Nilai <i>Outer Loading</i>	70
Tabel 12. <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	71
Tabel 13. <i>Cross Loading</i>	71
Tabel 14. Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	73
Tabel 15. Hasil <i>R-Square</i>	74
Tabel 16. <i>Q-Square</i>	75
Tabel 17. Hasil Uji <i>Bootstrapping</i>	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Pertumbuhan Tingkat Penetrasi Internet Indonesia Tahun 2023-2025 .	1
Gambar 2. Aktivitas Pengguna Internet Indonesia	2
Gambar 3. Metode layanan keuangan digital yang banyak digunakan 2025	4
Gambar 4. 10 Aplikasi <i>E-Wallet</i> Terpopuler di Indonesia.....	4
Gambar 5. Minat Penggunaan LinkAja di DKI Jakarta 2020-2025	6
Gambar 6. Proporsi Rumah Tangga yang Memiliki Uang Elektronik di 38 Provinsi Indonesia (2025)	7
Gambar 7. Model Penelitian.....	38
Gambar 8. Langkah-langkah PLS.....	49
Gambar 9. Inner Model	49
Gambar 10. Outer Model	50
Gambar 11. Konstruksi Diagram Jalur Penelitian	51
Gambar 12. Aktivitas Pengguna Internet Indonesia	55
Gambar 13. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	57
Gambar 14. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Gambar 15. Karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah.....	59
Gambar 16. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	60
Gambar 17. Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan.....	61
Gambar 18. Karakteristik Responden berdasarkan Sumber Pendapatan	62
Gambar 19. Hasil Uji Outer Model	69
Gambar 20. Inner Model	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Isi dan butir pernyataan dalam kuesioner	94
Lampiran 2. Tabulasi Data Kuesioner	104
Lampiran 3. Data Responden	113
Lampiran 4. Tabel Data Deskriptif	115
Lampiran 5. Hasil <i>Output</i> SmartPLS	117