



**PENGARUH FAKTOR KEPUTUSAN PENGGUNAAN LAYANAN
LINKAJA SYARIAH DI MASA COVID -19 DENGAN
EFEKTIVITAS SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

SKRIPSI

ANANDA ANNISA PUTRI 1810116052

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH PROGRAM SARJANA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

2022



**PENGARUH FAKTOR KEPUTUSAN PENGGUNAAN LAYANAN
LINKAJA SYARIAH DI MASA COVID -19 DENGAN
EFEKTIVITAS SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi

ANANDA ANNISA PUTRI 1810116052

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

2022

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Ananda Annisa Putri

NIM : 1810116052

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

Jakarta, 27 Juni 2022

Yang menyatakan,

A 10,000 Indonesian Rupiah banknote is shown with a signature and a stamp. The stamp is a circular official seal with a star in the center and the text 'KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN' around the perimeter. The signature is written in black ink over the banknote. The banknote features the number '10000' and the serial number 'BBDA IX 86576516'.

(Ananda Annisa Putri)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Ananda Annisa Putri
NIM : 1810116052
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Ekonomi Syariah
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*) atau Skripsi saya yang berjudul:

Pengaruh Faktor Keputusan Penggunaan Layanan LinkAja Syariah di Masa Covid-19 dengan Efektivitas sebagai Variabel Moderasi

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 : 27 Juni 2022

Yang menyatakan,



(Ananda Annisa Putri)

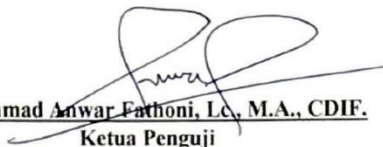
SKRIPSI

PENGARUH FAKTOR KEPUTUSAN PENGGUNAAN
LAYANAN LINK AJA SYARIAH DI MASA COVID-19
DENGAN EFEKTIVITAS SEBAGAI VARIABEL MODERASI

Dipersiapkan dan disusun oleh:


ANANDA ANNISA PUTRI 1810116052


Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 27 Juni 2022
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima


Muhammad Anwar Fathoni, Lc., M.A., CDIF.
Ketua Penguji


Dr. Sufyati HS, S.E., M.M.
Penguji I


Dra. Fitri Yetty, M.M.
Penguji II (Pembimbing)


Dr. Dian Wicaksh Ariestiana, S.E., Ak., M.Ak., CA., CSRS.
Dekan


Muhammad Anwar Fathoni, Lc., M.A., CDIF.
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 27 Juni 2022

Influence of Decision Factors for Using LinkAja Sharia Services in the Time of Covid-19 with Effectiveness as a Moderating Variable

By Ananda Annisa Putri

Abstract

The LinkAja Syariah service is one of the sharia digital payments fintechs in Indonesia and its features can support activities during the pandemic. However, the use of LinkAja Syariah is still not popular because Islamic economic literacy is still low. Therefore, it is necessary to investigate the factors that cause the decision to use these services. The purpose of this study is to explain the effect of promotion, convenience, and service features and there is a moderation of effectiveness on decisions to use LinkAja Syariah services. The approach used in this research is quantitative based on primary data. The sample is 200 users of LinkAja Syariah services in Jabodetabek using purposive sampling method. The data analysis technique used with SmartPLS is path analysis and data collection is obtained by questionnaire. The results of this study are the promotion of a negative and significant influence, the ease of a positive and significant influence, and service features a positive and significant influence on the decision to use. Moderation of effectiveness weakens the relationship between promotions and service features with usage decisions, and effectiveness can strengthen the relationship between convenience and use decisions. This research is expected to provide input to LinkAja Syariah services for product service development.

Keywords: *effectiveness, service features, ease, linkaja syariah services, pandemic, promotions*

Pengaruh Faktor Keputusan Penggunaan Layanan LinkAja Syariah di Masa Covid-19 dengan Efektivitas sebagai Variabel Moderasi

Oleh Ananda Annisa Putri

Abstrak

Layanan LinkAja Syariah merupakan salah satu fintech *digital payment* syariah di Indonesia dan fiturnya dapat menunjang aktivitas pada masa pandemi. Namun, penggunaan LinkAja Syariah masih belum digemari dikarenakan literasi ekonomi syariah masih rendah. Oleh sebab itu, perlu diteliti terkait faktor-faktor yang menyebabkan keputusan penggunaan layanan tersebut. Tujuan dalam penelitian ini berguna menjelaskan pengaruh promosi, kemudahan, dan fitur layanan serta terdapat moderasi efektivitas terhadap keputusan penggunaan layanan LinkAja Syariah. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini ialah kuantitatif berbasis data primer. Sampel berjumlah 200 pengguna layanan LinkAja Syariah di Jabodetabek dengan metode *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan dengan SmartPLS analisis jalur dan pengambilan data diperoleh dengan kuesioner. Hasil penelitian ini yaitu promosi pengaruh negatif dan signifikan, kemudahan pengaruh positif dan signifikan, dan fitur layanan pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Moderasi efektivitas memperlemah hubungan antara promosi dan fitur layanan dengan keputusan penggunaan, serta efektivitas dapat memperkuat hubungan antara kemudahan dengan keputusan penggunaan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada layanan LinkAja Syariah untuk pengembangan layanan produk.

Kata Kunci: efektivitas, fitur layanan, kemudahan, layanan linkaja syariah, pandemi, promosi,



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GENAP TA. 2021/2022**

Hari ini Senin , tanggal 27 Juni 2022, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Ananda Annisa Putri

No.Pokok Mahasiswa : 1810116052

Program : Ekonomi Syariah S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

Pengaruh Faktor Keputusan Penggunaan Layanan LinkAja Syariah di Masa Covid-19 dengan Efektivitas sebagai Variabel Moderasi

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* *)

Penguii

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Muhammad Anwar Fathoni, Lc, MA.,CDIF.	Ketua	1.
2	Dr. Sufyati HS, SE., MM	Anggota I	2.
3	Dra. Fitri Yetti, MM	Anggota II **)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 27 Juni 2022

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprod. Ekonomi Syariah S.1

Muhammad Anwar Fathoni, Lc,
MA.,CDIF.

PRAKATA

Bismillahirrohmanirrohim.

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah Swt. atas ridanya saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Adapun judul skripsi yang saya ajukan adalah “Faktor Keputusan Penggunaan Layanan LinkAja Syariah di Masa Covid-19 dengan Efektivitas sebagai Variabel Moderasi”. Dalam pengerjaan skripsi ini, didukung oleh orang-orang tercinta di sekeliling saya. Pada kesempatan ini dengan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dra. Fitri Yetti, MM. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan serta nasihat yang bermanfaat kepada penulis. Disamping itu, ucapan terima kasih kepada kedua orangtua dan adik penulis yang selalu mendoakan dan mendukung dalam proses penyelesaian skripsi ini. Penulis juga berterimakasih kepada rekan-rekan yang sudah mendukung dan memberikan masukan untuk penulis yaitu Sdri Dinda, Sdri. Rani, Sdri. Lulu, Sdri. Alip, Sdri. Annisa, Sdri. Miftahul, Sdri. Sekar, Sdri. Nadya. Selain itu, ucapan terima kasih kepada teman-teman penulis sejak SMP yaitu Sdri. Febby, Sdri Rita, dan Sdri. Enggar. Serta teman-teman penulis sejak SMA yaitu Sdr. Yepin dan Sdri. Fadia yang turut membantu dan dukungan. Serta seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam pengerjaan skripsi ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada pembaca serta mengharapkan masukan serta kritik agar penelitian ini kedepannya dapat terus diperbaiki dan memberikan manfaat.

Jakarta, 22 Juni 2022

Ananda Annisa Putri

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PENGESAHAN	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Perumusan Masalah	9
I.3. Tujuan Penelitian	9
I.4. Manfaat Penelitian	10
I.4.1. Aspek Teoritis	10
I.4.2. Aspek Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
II.1. Landasan Teori	12
II.1.1. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	12
II.1.2. Keputusan Penggunaan	13
II.1.3. E-Wallet	14
II.1.4. E-Wallet dalam Perspektif Islam	14

II.1.5. Akad-akad dalam Transaksi LinkAja Syariah	15
II.1.6. Efektivitas	16
II.1.7. Promosi	17
II.1.8. Kemudahan	18
II.1.9. Fitur Layanan	19
II.2. Hasil Penelitian Terdahulu	20
II.3. Model Penelitian	34
II.4. Hipotesis	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
III.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	36
III.1.1. Definisi Operasional	36
III.1.1.1. Variabel Endogen	36
III.1.1.2. Variabel Eksogen	36
III.1.1.3. Variabel Moderasi	37
III.1.2. Pengukuran Variabel	37
III.2. Populasi dan Sampel.....	39
III.2.1. Populasi	39
III.2.2. Sampel	39
III.3. Teknik Pengumpulan Data	40
III.3.1. Jenis Data	40
III.3.2. Pengumpulan Data	41
III.4. Teknik Analisis Data	42
III.4.1. Analisis Partial Least Squares	43
III.4.2. Model Pengukuran atau <i>Outer Model</i>	43
III.4.3. Model Pengukuran atau <i>Inner Model</i>	44
III.4.4. Uji Hipotesis	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
IV.1. Deskripsi Objek Penelitian Hasil	46

IV.2. Deskripsi Data Penelitian	47
IV.2.1. Deskripsi Data Responden	47
IV.3. Analisis Data Deskriptif	53
IV.4. Analisis dan Uji Hipotesis	70
IV.4.1. Model Pengukuran Data (<i>Outer Model</i>)	71
IV.4.1.1. Uji Validitas	71
IV.4.1.1.1. Convergent Validity	71
IV.4.1.1.2. Diskriminan Validity	73
IV.4.1.2. Uji Reliabilitas	74
IV.4.2. Model Struktural (<i>Inner Model</i>) Pengumpulan	75
IV.4.2.1. R square	75
IV.4.2.2. Q square	76
IV.4.3. Uji Hipotesis	76
IV.5. Pembahasan	79
IV.5.1. Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Penggunaan.....	79
IV.5.2. Pengaruh Kemudahan terhadap Keputusan Penggunaan	81
IV.5.3. Pengaruh Fitur Layanan terhadap Keputusan Penggunaan	83
IV.5.4. Pengaruh Promosi dimoderasi Efektivitas terhadap Keputusan Penggunaan	85
IV.5.5. Pengaruh Kemudahan dimoderasi Efektivitas terhadap Keputusan Penggunaan	86
IV.5.6. Pengaruh Fitur Layanan dimoderasi Efektivitas terhadap Keputusan Penggunaan	87
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	89
V.1. Kesimpulan	89
V.2. Keterbatasan Penelitian	89
V.3. Saran	90

DAFTAR PUSTAKA	91
RIWAYAT HIDUP	98
LAMPIRAN	100

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Transaksi Uang Elektronik Beredar	1
Tabel 2. Matriks Penelitian Sebelumnya	28
Tabel 3. Pengukuran Variabel	38
Tabel 4. Skala <i>Likert</i>	41
Tabel 5. Klasifikasi TCR	42
Tabel 6. Data Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 7. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 8. Data Responden Berdasarkan Domisili	48
Tabel 9. Data Responden Berdasarkan Agama	49
Tabel 10. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
Tabel 11. Data Responden Berdasarkan Penghasilan per Bulan	51
Tabel 12. Data Responden Berdasarkan Lama	52
Tabel 13. Data Responden Berdasarkan Rata-rata Periode dalam Sebulan	53
Tabel 14. Distribusi Frekuensi Keputusan Penggunaan	54
Tabel 15. Distribusi Frekuensi Efektivitas	56
Tabel 16. Distribusi Frekuensi Promosi	60
Tabel 17. Distribusi Frekuensi Kemudahan	63
Tabel 18. Distribusi Frekuensi Fitur Layanan	65
Tabel 19. Data Outer Loading	69
Tabel 20. Average Varince Extracted (AVE)	71
Tabel 21. Uji Reliabilitas	72
Tabel 22. R square.....	73
Tabel 23. Path Koefisien.....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Penggunaan Dompet Digital Paling Banyak di Indonesia 2021	4
Gambar 2. Data Kesadaran Merek, Pengguna Aktif, dan E-wallet yang Paling Sering Digunakan.....	4
Gambar 3. Alasan Penggunaan Dompet Digital dari Perspektif Pengguna	6
Gambar 4. Model Penelitian	34
Gambar 5. Responden Berdasarkan Alasan Aktivasi layanan LinkAja Syariah untuk non-muslim	50
Gambar 6. Outer Model PLS	71

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Data Kuesioner 200 Responden
- Lampiran 3 Hasil Deskripsi Data Responden
- Lampiran 4 Hasil Analisis Deskriptif
- Lampiran 5 Output Outer Model PLS
- Lampiran 6 Hasil Output Model PLS