

**PENGARUH FITUR LAYANAN, RISIKO, DAN KEPERCAYAAN
PENGGUNA TERHADAP TINGKAT MINAT PENGGUNAAN DIGITAL
PAYMENT PADA APLIKASI DANA**

*THE EFFECT OF USER SERVICE FEATURES, RISK, AND TRUST ON
THE LEVEL OF INTEREST IN USING DIGITAL PAYMENT IN DANA
APPLICATIONS*



Disusun oleh :

HILDA AINI SYIFA

20180410443

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2022

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Hilda Aini Syifa

No Mahasiswa : 20180410443

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH FITUR LAYANAN, RISIKO, DAN KEPERCAYAAN PENGGUNA TERHADAP TINGKAT MINAT PENGGUNAAN DIGITAL PAYMENT PADA APLIKASI DANA”** tidak ada karya yang diajukan dalam memperoleh gelar sarjana di Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis ataupun diterbitkan oleh orang lain, kecuali karya yang telah diacu oleh penulis telah disebutkan dalam daftar Pustaka.

Yogyakarta, 07 September 2022



Hilda Aini Syifa

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji dan syukur Alhamdulillah saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, nikmat serta ridha-Nya. Sehingga saya diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini penulis persembahkan kepada semua pihak yang telah memberikan doa serta dukungannya.

1. Kedua orang tua saya Ibu Lilis dan Bapak Suhaedi, Adik-adik saya Rizqi dan Nayla serta seluruh keluarga besar yang slalu mendoakan dan memberi semangat untuk kelancaran penulisan skripsi ini.
2. Sahabat dan teman-teman saya yang slalu memberikan doa, dukungan, semangat serta membantu dan memberikan motivasi semasa menjalani perkuliahan dan skripsi ini Ratna, Thifalny, Putri, Tazkia, Oni, Inasa, Arneta, Tiara, dan CUNIHIN.
3. Seluruh teman Manajemen Angkatan 2018 yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
4. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, for just being me at all times.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, kesempatan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Fitur Layanan, Risiko, dan Kepercayaan Pengguna Terhadap Tingkat Minat Penggunaan Digital Payment pada Aplikasi Dana”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik dengan harapan dapat memberikan masukan bagi organisasi/perusahaan dalam penggunaan taktik mempengaruhi dalam pengambilan keputusan organisasional dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penelitian ini tidak dapat dikatakan penelitian yang sempurna karena berbagai keterbatasan yang dimiliki oleh penulis, namun besar harapan saya terhadap penelitian ini semoga dapat bermanfaat bagi saya pribadi dan juga pihak lainnya. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Prof. Rizal Yaya SE., M.Sc., Ph.D., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan pendidikan.

2. Bapak Iskandar Bukhori, S.E., S.H., M.Si. yang dengan penuh kesabaran memberikan saran dan bimbingan selama proses penyelesaian penelitian.
3. Bapak Taufik Akhbar, SE., MBA. Selaku dosen pembimbing akademik Studi Manajemen J 2018 Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Kepada seluruh dosen prodi manajemen yang memberikan banyak ilmu pengetahuan dan ilmu moral yang bermanfaat bagi penulis.
5. Teman-teman Manajemen Angkatan 2018 yang memberikan saran, bantuan, dan do'a kepada penulis untuk senantiasa semangat dalam menyusun skripsi ini.
6. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuisisioner yang digunakan penulis sebagai data primer dalam penelitian.

Yogyakarta, 07 September 2022



Hilda Aini Syifa

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
INTISARI	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II	9
LANDASAN TEORI	9
A. Kajian Teoritis	9
1. Fintech (Financial Technology).....	9
2. Aplikasi Dana.....	14
3. Minat.....	23
4. Faktor – faktor yang Memengaruhi Minat.....	30
5. Fitur Layanan.....	34
6. Risiko	36
7. Kepercayaan.....	40
B. Kajian Empiris	43
C. Penurunan Hipotesis	51
D. Model Penelitian	56

BAB III	57
METODE PENELITIAN	57
A. Jenis Penelitian	57
B. Objek dan Subjek Penelitian	57
C. Data dan Teknik Pengumpulan Data	57
D. Populasi dan Sampel	58
1. Populasi.....	58
2. Sampel.....	59
E. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel	61
1. Definisi Variabel Penelitian	61
a. Variabel Independen/Bebas (X).....	61
b. Variabel Dependen/Terikat (Y)	62
2. Skala Pengukuran Variabel	62
3. Definisi Operasional Variabel	63
F. Uji Kualitas Instrumen	67
1. Uji Validitas	67
2. Uji Reliabilitas	67
G. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis	68
1. Uji Asumsi Klasik	68
2. Analisis Regresi Linear Berganda	70
3. Analisis Statistik Deskriptif	70
4. Uji Hipotesis	71
BAB IV	73
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	73
A. Hasil Pengumpulan Data	73
B. Karakteristik Responden	74
1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	74
2. Karakteristik responden berdasarkan lama penggunaan	74
3. Karakteristik responden berdasarkan frekuensi transaksi uang elektronik (seperti top-up e-commerce, kirim uang, dan lain-lain)	75
4. Karakteristik responden berdasarkan frekuensi pembelian online (seperti beli pulsa dan data, item digital, dan lain-lain)	75
C. Hasil Pengujian Instrumen	76
1. Uji Validitas	76
2. Uji Reliabilitas	78

D. Statistik Deskriptif	79
E. Uji Asumsi Klasik	83
1. Uji Normalitas	83
2. Uji Multikolonieritas	84
3. Uji Heteroskedastisitas	85
F. Analisis Data	86
1. Uji F	86
2. Uji T	86
3. Uji Koefisien Determinan	88
G. Pembahasan	88
BAB V	94
KESIMPULAN DAN SARAN	94
A. Kesimpulan	94
B. Keterbatasan Penelitian	94
C. Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN	104

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Hasil Pengumpulan Kuesioner.....	73
Tabel 4. 2 Karakteristik reponden berdasarkan jenis kelamin	74
Tabel 4. 3 Karakteristik responden berdasarkan lama penggunaan	74
Tabel 4. 4 Karakteristik responden berdasarkan frekuensi transaksi uang elektronik	75
Tabel 4. 5 Karakteristik responden berdasarkan frekuensi pembelian online.....	75
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas.....	76
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas.....	78
Tabel 4. 8 Pengelompokan Kategori.....	80
Tabel 4. 9 Hasil Uji Statistic Deskriptif Setiap Variabel	80
Tabel 4. 10 Nilai Statistic Deskriptif Penilaian Responden mengenai pertanyaan fitur layanan (X1).....	81
Tabel 4. 11 Nilai Statistic Deskriptif Penilaian Responden Mengenai Pertanyaan Risiko (X2).....	82
Tabel 4. 12 Nilai Statistic Deskriptif Penilaian Responden Mengenai Pertanyaan Kepercayaan (X3)	82
Tabel 4. 13 Uji Normalitas.....	83
Tabel 4. 14 Uji Multikolonieritas.....	84
Tabel 4. 15 Uji Heteroskedastisitas.....	85
Tabel 4. 16 Uji F.....	86
Tabel 4. 17 Uji T.....	87
Tabel 4. 18 Uji Koefisien Determinan	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Perkembangan Fintech	2
Gambar 1. 2 Perkembangan Dompot Digital	3
Gambar 1. 3 Perkembangan Aplikasi Dana	4
Gambar 2. 1 Macam-macam Digital Payment	13
Gambar 2. 2 Model TRA	25
Gambar 2. 3 Model TPB	27
Gambar 2. 4 Model TAM	29
Gambar 2. 5 Model Penelitian	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	104
Lampiran 2 Data Kuesioner	108
Lampiran 3 Hasil SPSS Uji Validitas	128
Lampiran 4 Hasil SPSS Uji Reliabilitas	130
Lampiran 5 Hasil SPSS Uji Asumsi Klasik	130
Lampiran 6 Hasil SPSS Uji F	131
Lampiran 7 Hasil SPSS Uji T	131
Lampiran 8 Hasil SPSS Uji Koefisien Determinan	132
Lampiran 9 Hasil analisis statistic deskriptif	132