

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI RESIKO DAN FITUR  
LAYANAN TERHADAP MINAT PENGGUNAAN E-MONEY OVO  
(STUDY KASUS PENGGUNA E-MONEY OVO DI KOTA SURABAYA)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
Program Studi Manajemen**



**Disusun Oleh:**

**SCENDA ERKA PUTRA**

**NPM : 16420008**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

**2020**

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Scenda Erka Putra  
NPM : 16420008  
Alamat : Pondok Benowo Indah JJ No. 9  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI RESIKO, DAN FITUR LAYANAN TERHADAP MINAT PENGGUNAAN E-MONEY OVO”** (STUDI KASUS PENGGUNA E-MONEY OVO DI KOTA SURABAYA) adalah benar-benar karya sendiri dan bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 23 Agustus 2020

Yang Membuat Pernyataan



(SCENDA ERKA PUTRA)  
NPM: 16420008

**SKRIPSI**

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI RESIKO DAN FITUR  
LAYANAN TERHADAP MINAT PENGGUNAAN *E-MONEY* OVO  
(STUDI KASUS PENGGUNA *E-MONEY* OVO DI KOTA SURABAYA)**

**Diajukan oleh:**

**SCENDA ERKA PUTRA**

**NPM : 16420008**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH**

**DOSEN PEMBIMBING**



**HENDRA PRASETYA, SE., M.AK**

Tanggal, 11 Agustus 2020

**KETUA PROGRAM STUDI**



**Dr. SITI DJAMILAH, SE., M.Si.**

Tanggal, 11 Agustus 2020

**SKRIPSI**

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI RESIKO DAN FITUR  
LAYANAN TERHADAP MINAT PENGGUNAAN *E-MONEY* OVO  
(STUDI KASUS PENGGUNA *E-MONEY* OVO DI KOTA SURABAYA)**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**SCENDA ERKA PUTRA  
NPM : 16420008**

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama

Anggota Dewan Penguji Lain

HENDRA PRASETYA, SE.,M.AK

DRS.EC REDY EKO HARI SUPRAPTO, MM



NI KETUT YULIA AGUSTIN, SE.MM

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh gelar sarjanah Manajemen

Tanggal 4 Agustus 2020.....



**Dr. SITI DJAMILAH, SE.,M.Si.**  
Ketua Program Studi

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas berkah, rahmat dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI RESIKO, DAN FITUR LAYANAN TERHADAP MINAT PENGGUNAAN *E-MONEY* OVO” (STUDI KASUS PENGGUNA *E-MONEY* OVO DI KOTA SURABAYA)” sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Studi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi ini terdapat banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya penulis dapat melaluinya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. H. Sri Harmadji, dr., Sp. THT-KL (k), selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec Gimanto Gunawan, MM., M.Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Siti Djamilah, SE., M.Si selaku Ketua Progam Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

4. Bapak Hendra Prasetya, SE, M.Ak selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dan membimbing penulis untuk memberikan arahan selama penyusunan skripsi.
5. Bapak Drs. Redy Eko HS., Ec. MM. selaku Dosen Wali yang telah memberikan dukungan pengarahan selama masa perkuliahan.
6. Seluruh jajaran Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
7. Seluruh responden yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner.
8. Terima kasih kepada teman-teman kelas manajemen A dan semua teman-teman angkatan 2016 khususnya Alfido, Kevin, Helmi, Bram, Fauzi, Oby, Jerry, Renal, Aldo.
9. Keluarga besar penulis khususnya orang tua tercinta Bapak Erno Charliono dan Ibu R. Kartika Kusmiatu yang telah memberikan doa, dukungan dan motivasi selama ini kepada penulis.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan dukungan kepada penulis.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kelemahan baik ditinjau dari segala aspek karena memang manusia tidak ada yang sempurna, dan diantara kesempurnaan manusia adalah kelebihan dan keistimewaan manusia yang saling melengkapi antara individu yang satu dengan yang lainnya maka, penulis menerima kritik dan saran yang membangun guna menambah wawasan kedepan yang lebih baik.

Penulis mohon maaf atas segala kesalahan yang pernah dilakukan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan referensi untuk mendorong penelitian-penelitian selanjutnya.

Surabaya, Juli 2020

**SCENDA ERKA PUTRA**

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Pernyataan Bebas Plagiat .....	ii
Halaman Pengesahan Skripsi .....	iii
Halaman Susunan Dewan Penguji .....	iv
Kata Pengantar .....	v
Daftar Isi .....	viii
Daftar Tabel .....	xi
Daftar Gambar .....	xii
Daftar Lampiran .....	xiii
Abstrak .....	xiv
Abstract .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi .....	7
BAB II TELAAH PUSTAKA .....	8
2.1. Landasan Teori.....	8
2.1.1 Definisi <i>E-Money</i> .....	8
2.1.2 Definisi OVO .....	10
2.1.3 Teori TAM ( <i>Technology Acceptance Model</i> ).....	12
2.1.4 Persepsi Kemudahan ( <i>Perceived Ease of Use</i> ).....	13
2.1.5 Persepsi Resiko ( <i>Perceived of Risk</i> ) .....	15
2.1.6 Fitur Layanan.....	19
2.1.7 Minat Penggunaan .....	21
2.1.8 Hubungan Antar Variabel.....	23
2.2 Penelitian Sebelumnya.....	25



2.3 Perbedaan dan Persamaan Penelitian Yang Dilakukan Dengan	
Penelitian Terdahulu .....	27
2.3.1 Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu 1 .....	27
2.3.2 Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu 2 .....	28
2.3.3 Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu 3 .....	29
2.4 Hipotesis dan Model Analisis .....	30
2.4.1 Hipotesis.....	30
2.4.2 Model Analisis .....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>32</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	32
3.2 Populasi Dan Sampel .....	32
3.2.1 Populasi .....	32
3.2.2 Sampel .....	33
3.3 Identifikasi Variabel .....	34
3.4 Definisi Operasional .....	35
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	39
3.5.1 Jenis Data.....	39
3.5.2 Sumber Data .....	39
3.6 Prosedur Pengumpulan Data .....	40
3.7 Studi Kepustakaan.....	40
3.8 Teknik Analisis .....	40
3.8.1 Uji Validitas.....	41
3.8.2 Uji Reliabilitas .....	41
3.8.3 Regresi Linier Berganda .....	42
3.8.3.1 Koefisien Determinasi Berganda.....	43
3.8.4 Uji Hipotesis .....	44
3.8.4.1 Uji t-Statistik.....	44
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>46</b>
4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	46
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	46

4.1.2 Visi dan Misi .....	47
4.1.3 Struktur Organisasi .....	47
4.1.4 Job Desk .....	48
4.2. Hasil Penelitian .....	53
4.2.1 Deskripsi Identitas Responden .....	53
4.2.1.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
4.2.1.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia .....	54
4.2.1.3 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	55
4.2.1.4 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	56
4.2.1.5 Identitas Responden Berdasarkan Penghasilan Rata-Rata per Bulan .....	57
4.2.2 Deskripsi Mengenai Variabel Penelitian.....	58
4.2.2.1 Deskripsi Mengenai Variabel Persepsi Kemudahan .....	60
4.2.2.2 Deskripsi Mengenai Variabel Persepsi Resiko .....	60
4.2.2.3 Deskripsi Mengenai Variabel Fitur Layanan .....	61
4.2.2.4 Deskripsi Mengenai Variabel Minat Penggunaan .....	62
4.3. Hasil Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	63
4.3.1 Hasil Pengujian Validitas .....	63
4.3.2 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	64
4.3.3 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda.....	65
4.3.3.1 Hasil Pengujian Koefisien Regresi Linier Berganda ...	65
4.3.3.2 Analisis Koefisien Determinasi Berganda.....	67
4.3.4 Hasil Pengujian Hipotesis Secara Parsial .....	68
4.4. Pembahasan.....	72
 BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN .....	 77
5.1 Simpulan .....	77
5.2 Saran .....	78
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	78
DAFTAR PUSTAKA .....	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perkembangan Transaksi Menggunakan <i>E-Money</i> .....	3
Tabel 1.2	Nama Bank atau Perusahaan Yang Telah Bersertifikat BI .....	3
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	25
Tabel 3.2	Tabel Perhitungan Skor Skala Likert .....	38
Tabel 3.3	Tabel Kriteria Pengukuran Korelasi.....	43
Tabel 4.1	Data Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4.2	Data Identitas Responden Berdasarkan Usia .....	55
Tabel 4.3	Data Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ..	56
Tabel 4.4	Data Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	57
Tabel 4.5	Data Identitas Responden Berdasarkan Penghasilan Rata- Rata Per Bulan.....	58
Tabel 4.6	Kategori Mean Masing-Masing Variabel.....	59
Tabel 4.7	Jawaban Responden Mengenai Variabel Persepsi Kemudahan.....	60
Tabel 4.8	Jawaban Responden Mengenai Variabel Persepsi Resiko .....	61
Tabel 4.9	Jawaban Responden Mengenai Variabel Fitur Layanan .....	61
Tabel 4.10	Jawaban Responden Mengenai Variabel Minat Penggunaan ..	62
Tabel 4.11	Hasil Pengujian Validitas Masing-Masing Variabel.....	63
Tabel 4.12	Hasil Pengujian Reliabilitas .....	64
Tabel 4.13	Hasil Analisis Uji t .....	68

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Theory Acceptance Model .....	13
Gambar 2.2	Model Kerangka Analisis .....	31
Gambar 3.1	Ho Diterima dan Ditolak .....	44
Gambar 4.1	Struktur Organisasi .....	47
Gambar 4.2	Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Penggunaan .....	69
Gambar 4.3	Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Persepsi Resiko Terhadap Minat Penggunaan .....	70
Gambar 4.4	Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Fitur Layanan Terhadap Minat Penggunaan .....	71

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisisioner

Lampiran 2 : Input Data

Lampiran 3 : Output SPSS

Lampiran 4 : Tabel t

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini sebagai pengujian dampak akibat “Persepsi Pada Kemudahan, Persepsi Pada Resiko, dan Fitur Pada Layanan pada Minat untuk Penggunaan *E-Money* OVO (Studi Kasus Pengguna *E-Money* OVO di Kota Surabaya)”. Variabel (faktor pengubah) bebas dalam penelitian ini adalah Persepsi Pada Kemudahan, Persepsi Pada Resiko, Dan Fitur Pada Layanan. Sedangkan variabel (faktor pengubah) terikat yaitu “Minat untuk Penggunaan *E-Money* OVO (Studi Kasus Pengguna *E-Money* OVO di Kota Surabaya)”. Dalam pengamatan ini, cara menentukan sampel/ccontoh yaitu dengan “analisa *non probability sampling* dengan cara *purposive sampling* sebanyak 94 responden”. Dalam menganalisa dampaknya antar variabel (faktor pengubah) maka menggunakan “regresi linier berganda” dengan hasil uji t menunjukkan “ $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan signifikansi  $< 0,05$ ”. Jadi hipotesa kesatu “Persepsi Pada Kemudahan berdampak akibat pada Minat Untuk Penggunaan *E-Money* OVO (Studi Kasus Pengguna *E-Money* OVO Di Kota Surabaya)” dapat didukung kebenarannya, sedangkan hipotesa kedua yang menyatakan “Persepsi Pada Resiko berdampak akibat pada Minat Untuk Penggunaan *E-Money* OVO (Studi Kasus Pengguna *E-Money* OVO Di Kota Surabaya)” dapat didukung kebenarannya. Selanjutnya hipotesa ketiga yang menyatakan “Fitur Pada Layanan berdampak akibat terhadap Minat Untuk Penggunaan *E-Money* OVO (Studi Kasus Pengguna *E-Money* OVO Di Kota Surabaya)” dapat didukung kebenarannya

**Kata Kunci : Persepsi Kemudahan, Persepsi Resiko, Fitur Layanan Dan Minat Penggunaan**

## **ABSTRACT**

*The purpose of this research is to test the impact of "Perceptions of Ease, Perceptions of Risk, and Service Features on Interests for Using OVO E-Money (Case Study of OVO E-Money Users in the City of Surabaya)". The independent variables (modifying factors) in this study are Perceptions of Convenience, Perceptions of Risk, and Features of Services. Meanwhile, the dependent variable (modifying factor) is "Interest in Using OVO E-Money (Case Study of OVO E-Money Users in Surabaya City)". In this observation, how to determine the sample / sample is by "analysis of non-probability sampling by means of purposive sampling of 94 respondents". In analyzing the impact between variables (modifying factors), using "multiple linear regression" with the results of the t test shows "t-count > t-table with a significance <0.05". So the first hypothesis "Perceptions of Ease have an impact on Interest in Using E-Money OVO (Case Study of E-Money OVO Users in the City of Surabaya)" can be supported by the truth, while the second hypothesis which states "Perceptions of Risk have an impact on Interest in Using E. -Money OVO (Case Study of OVO E-Money Users in Surabaya City) "can be supported by the truth. Furthermore, the third hypothesis which states "Features on the Service have an impact on the Interest in Using E-Money OVO (Case Study of OVO E-Money Users in the City of Surabaya)" can be supported.*

**Keywords:** *Percieved of Use, Percieved Of Risk, Service Features and Interest in Use*

