

SKRIPSI

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI ADOPSI MOBIE PAYMENT DI INDONESIA

(Studi Kasus Pada ShopeePay)

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat dalam Mencapai Gelar
Sarjana Strata Satu (S1)



Oleh :

Reza Arfan

17.93.0002

Dosen Pembimbing:

Widyanti Kurnianingsih, S.E., M.Ak., Ak., CA

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA**

2021

SKRIPSI

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI ADOPSI MOBIE PAYMENT DI INDONESIA

(Studi Kasus Pada ShopeePay)

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat dalam Mencapai Gelar
Sarjana Strata Satu (S1)



Oleh :

Reza Arfan

17.93.0002

Dosen Pembimbing:

Widyanti Kurnianingsih, S.E., M.Ak., Ak., CA

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA**

2021

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI ADOPTSI
MOBIE PAYMENT DI INDONESIA
(Studi Kasus Pada ShopeePay)

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat dalam Mencapai Gelar
Sarjana Strata Satu (S1) pada program Studi Akuntansi

Diajukan oleh:

Reza Arfan

17.93.0002

Menyetujui

Dosen Pembimbing

Widyanti Kurnianingsih, S.E., M.Ak., Ak., CA

NIK 190302027

Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial

Ketua Program Studi

Emha Taufiq Luthfi, S.T.,M.Kom

NIK.190302125

**Widiyanti Kurnianingsih, S.E., M.Ak.,
Ak., CA**

NIK. 190302027

LEMBAR PERNYATAAN

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Reza Arfan
NIM : 17.93.0002
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Sosial
Universitas : Universitas Amikom Yogyakarta

Menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya ilmiah asli, bukan plagiasi dari karya orang lain. Apabila pernyataan ini tidak benar dan ditemukan plagiasi pada karya ilmiah lain maka saya bersedia menerima sanksi yang telah ditentukan oleh Universitas.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipertanggungjawabkan sepenuhnya.

Yogyakarta, 10 November 2021

Yang Memberikan Pernyataan



Reza Arfan

17.93.0002

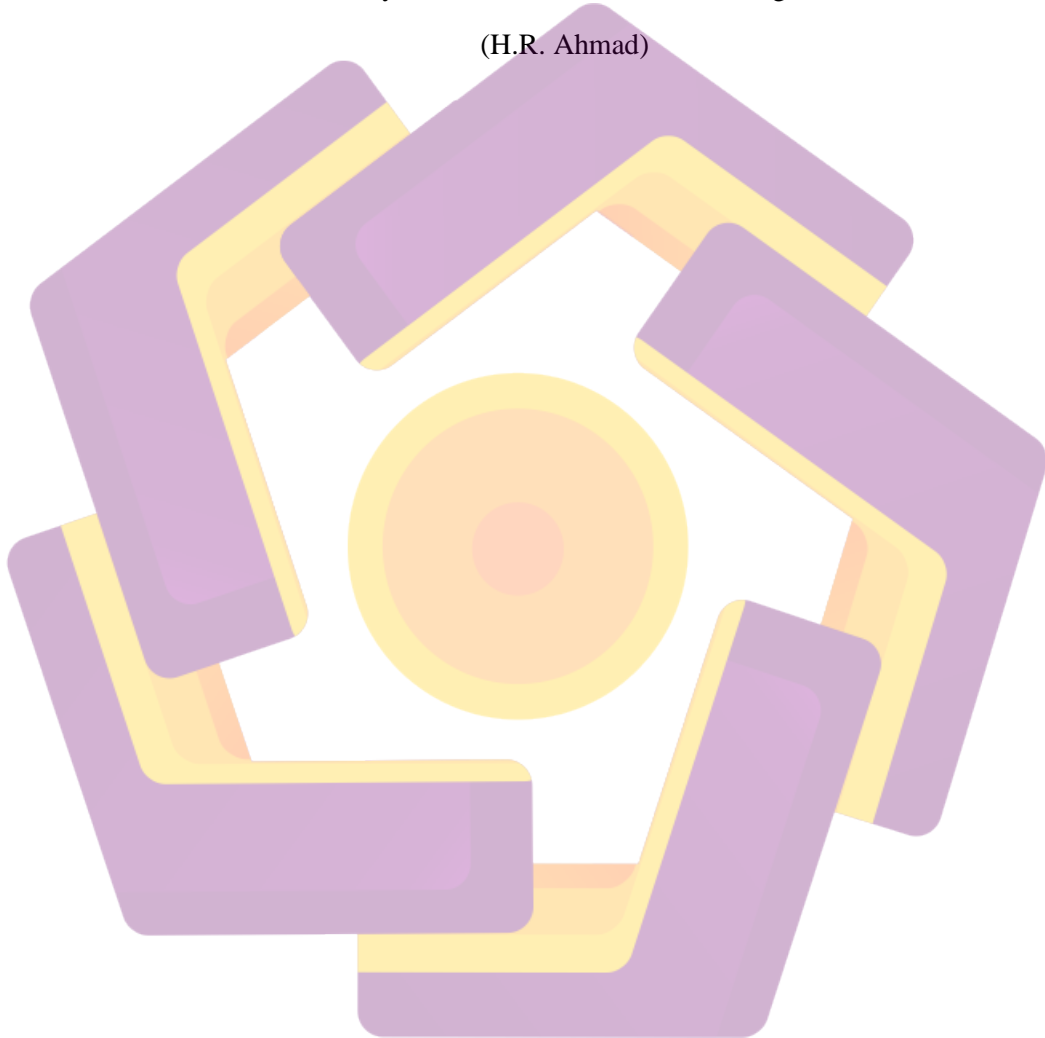
HALAMAN MOTTO

Karena sesungguhnya setelah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya setelah kesulitan itu ada kemudahan

(Q.S. Al-Insyirah 5-6)

Sebaik-baiknya manusia adalah bermanfaat bagi manusia

(H.R. Ahmad)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur yang mendalam, saya ucapkan terimakasih kepada Allah SWT yang melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini, Karya ini saya persembahkan untuk :

1. Kepada kedua orang tua, Bapak Imran dan Ibu Fitriani yang sudah mengikhlasakan dan memberi keridhoan serta dukungan kepada sang buah hati. Serta kedua saudara saya Rafli Saddam dan Rahmat Hidayat selaku *team support*. Terima kasih banyak
2. Ibu Widyanti Kurnianingsih, S.E., M.Ak., Ak., CA selaku dosen pembimbing, terima kasih telah membimbing dengan sabar dan tulus ikhlas dalam penyusunan skripsi ini hingga skripsi ini selesai.
3. Bapak Sofyan Indra. Terima kasih sudah turut serta membimbing sekaligus partner diskusi sehingga penelitian ini bisa berjalan dengan baik.
4. Keluarga besar Asrama Mahasiswa Kalimantan Utara Benuanta Yogyakarta, Rifqi, Kifli, Affand, Samry, Resnu, Adit, Rozzaq, Imer, Tata dan Rizal. Terima kasih atas kerja samanya
5. Sahabat Senat Mahasiswa Universitas Amikom Yogyakarta. Arsi, Roma, Aldis, Adnan, Indri, Avine. Terima kasih atas dukungannya
6. Sanak saudara. Rifal, Ardi, Cep, Arul, Aldo, Bagus, Mas Rahmat, Ilham, Mudin, Yuni, Galuh, Rahma dan Dewi. Sebagai *reminder* dalam segala hal

dan menjadi hiburan ketika peneliti di fase kegalauan. Terima kasih banyak saudara saudari.

7. Kedua sahabati terbaik Puji Pratiwi dan Pratiwi Inten Fatma Patria. Tanpa kalian berdua mungkin proses penelitian ini akan terhambat. Terima kasih sahabat.

8. Kepada Domeng Squad. Rilo, Sopiano, Iqbal, Ruli dan Madi. Terima kasih atas sumbangsih pemikiran yang luar biasa sehingga terkonsepnya penelitian ini dengan baik.

9. Kepada sahabat sabahat terbaik Muhammad Hamid, Supriansyah dan Wahyudi yang telah menjadi media *support sytem*. Terima kasih atas segala bentuk bantuannya semoga menjadi *amal jariyah*.

10. *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 time.*

ABSTRAK

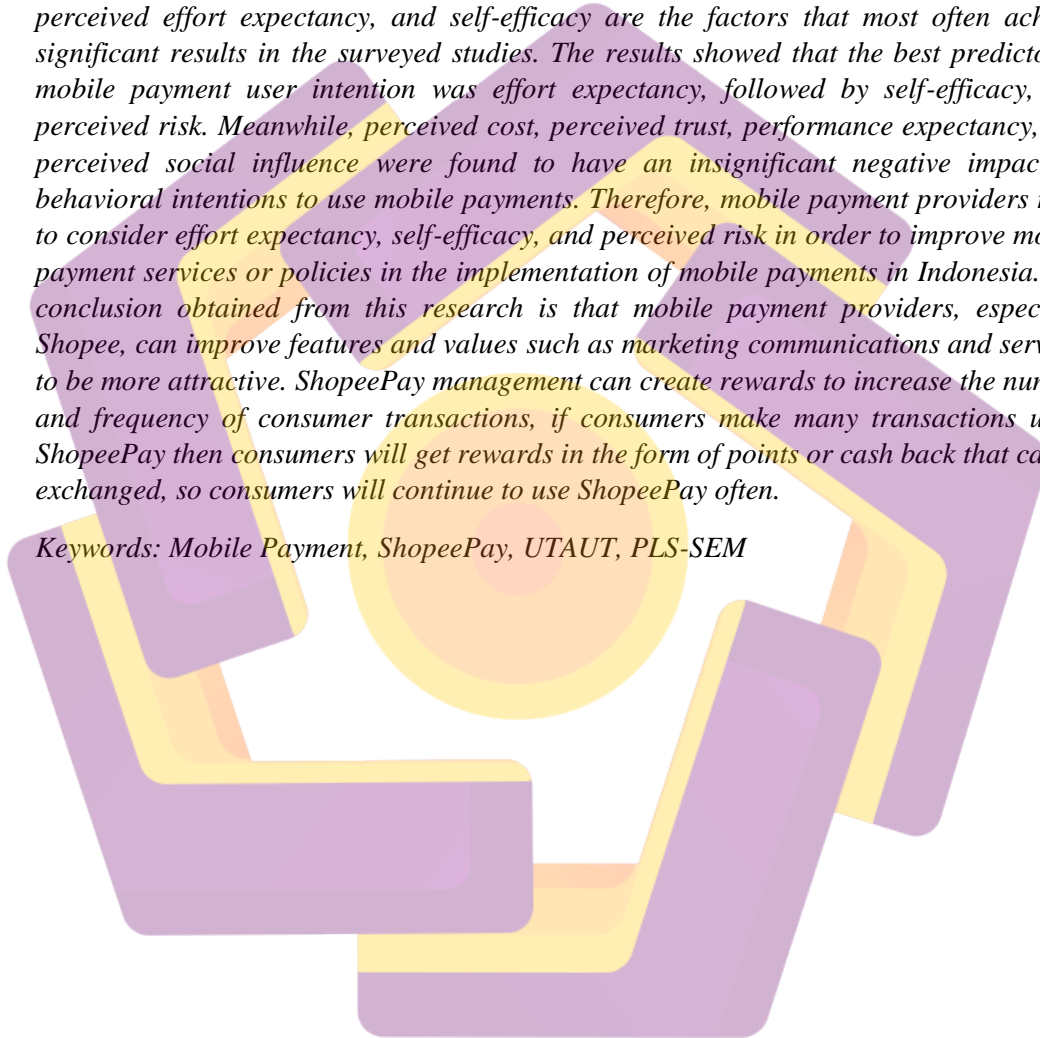
Penelitian ini bertujuan untuk menentukan faktor yang paling sering memperluas *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dalam konteks adopsi *mobile payment* di Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan 250 sampel pengguna ShopeePay di Indonesia. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dengan menggunakan kuesioner, dengan menggunakan metode analisis data menggunakan *Partial Least Square* (PLS). Hasil menunjukkan bahwa *perceived risk* yang dirasakan, *effort expectancy* yang dirasakan, dan *self-efficacy* adalah faktor yang paling sering mencapai hasil yang signifikan dalam studi yang disurvei. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prediktor terbaik dari niat pengguna *mobile payment* adalah *effort expectancy*, diikuti oleh *self-efficacy*, dan *perceived risk*. Sementara, *perceived cost*, *perceived trust*, *performance expectancy*, dan *social influence* yang dirasakan ditemukan memiliki dampak negatif yang tidak signifikan pada niat perilaku untuk menggunakan *mobile payment*. Maka dari itu penyelenggara *mobile payment* perlu mempertimbangkan *effort expectancy*, *self-efficacy*, dan *perceived risk* dalam rangka untuk meningkatkan layanan *mobile payment* ataupun kebijakan-kebijakan dalam penyelenggaraan *mobile payment* di Indonesia. Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini adalah penyelenggara *mobile payment* terkhusus Shopee untuk dapat meningkatkan fitur dan nilai seperti komunikasi pemasaran dan layanan menjadi lebih menarik. Pengelolaan ShopeePay dapat menciptakan reward untuk meningkatkan jumlah dan frekuensi transaksi konsumen, jika konsumen melakukan banyak transaksi menggunakan ShopeePay maka konsumen akan mendapatkan reward berupa poin atau cash back yang dapat ditukarkan, sehingga konsumen akan tetap sering menggunakan ShopeePay.

Kata kunci: Mobile Payment, ShopeePay, UTAUT, PLS-SEM

ABSTRACT

This study aims to determine the factors that most often expand the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) in the context of mobile payment adoption in Indonesia. This study uses a quantitative method with 250 samples of ShopeePay users in Indonesia. Sources of data used are primary data using a questionnaire, using data analysis method using Partial Least Square (PLS). The results show that perceived risk, perceived effort expectancy, and self-efficacy are the factors that most often achieve significant results in the surveyed studies. The results showed that the best predictor of mobile payment user intention was effort expectancy, followed by self-efficacy, and perceived risk. Meanwhile, perceived cost, perceived trust, performance expectancy, and perceived social influence were found to have an insignificant negative impact on behavioral intentions to use mobile payments. Therefore, mobile payment providers need to consider effort expectancy, self-efficacy, and perceived risk in order to improve mobile payment services or policies in the implementation of mobile payments in Indonesia. The conclusion obtained from this research is that mobile payment providers, especially Shopee, can improve features and values such as marketing communications and services to be more attractive. ShopeePay management can create rewards to increase the number and frequency of consumer transactions, if consumers make many transactions using ShopeePay then consumers will get rewards in the form of points or cash back that can be exchanged, so consumers will continue to use ShopeePay often.

Keywords: Mobile Payment, ShopeePay, UTAUT, PLS-SEM



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Adopsi *Mobile Payment* di Indonesia (Studi Kasus Pada ShopeePay)”. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta.

Terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan membimbing dalam proses penulisan skripsi ini. Sehubungan dengan hal tersebut penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Widyanti Kurnianingsih, S.E., M.Ak., Ak., CA selaku Kepala Program Studi Akuntansi Universitas Amikom Yogyakarta sekaligus dosen pembimbing. Terima kasih atas bimbingan, arahan, nasihat dan dukungan serta kesabaran dalam membimbing penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Akuntansi Universitas Amikom Yogyakarta yang telah memberikan banyak sekali ilmu pengetahuan selama perkuliahan.
3. Para responden, pengguna ShopeePay di Indonesia atas kesediannya dalam memberikan data demi kelancara dan keberlangsungan penulisan skripsi ini.

4. Teman-teman Kemah Budaya 2018. Terima kasih sudah turut serta memperluas kuesioner penelitian ini sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Kepada teman-teman S1 Akuntansi 2017 yang namanya tidak dapat disebutkan satu-satu namun rasa terima kasih ini harus tersampaikan kepada kalian semua. *Thanksfor everything see you on top.*

Dalam penulisan skripsi ini, peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, dan peneliti terbuka terhadap kritik dan saran yang diberikan dengan harapan agar bisa lebih baik lagi sehingga bermanfaat pada masa mendatang.

Yogyakarta, November 2021

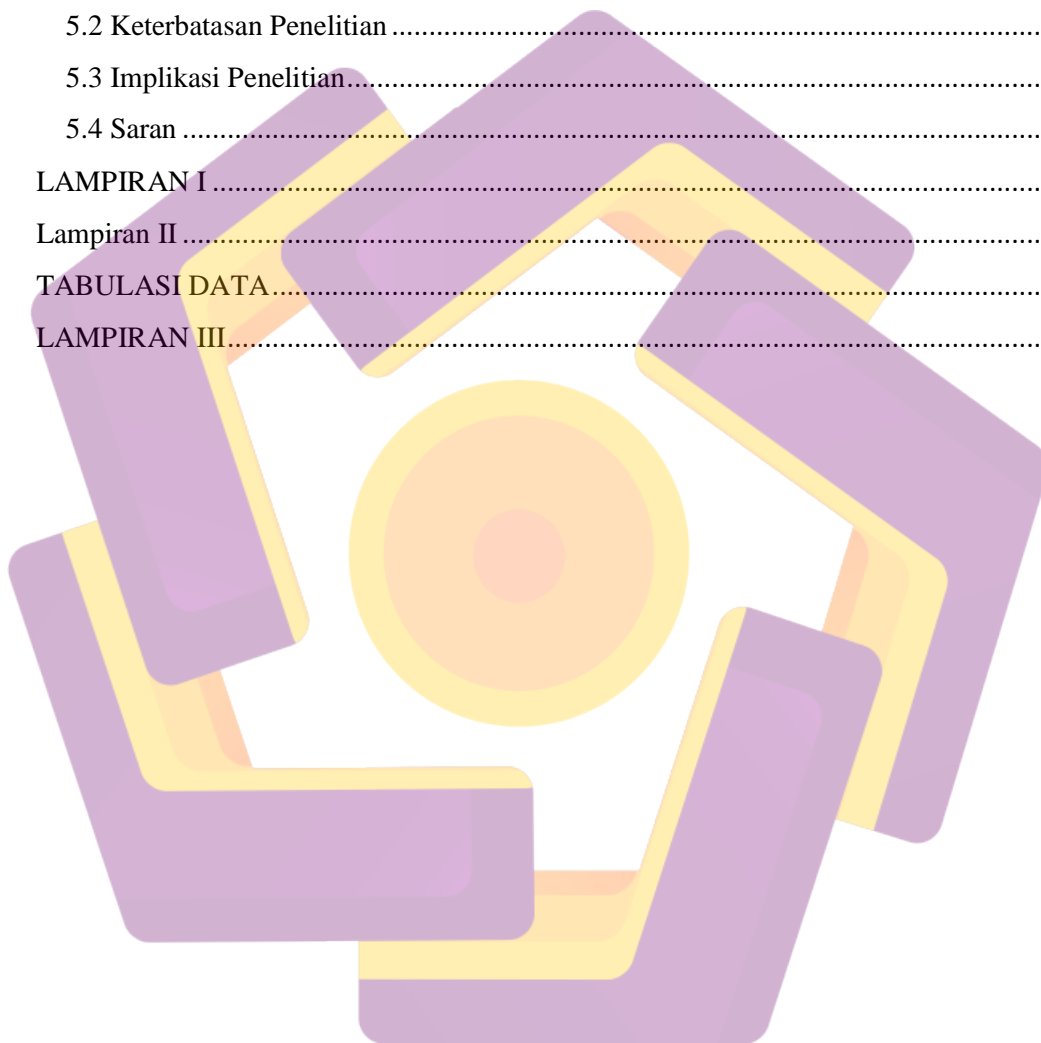
Reza Arfan

DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II.....	13
KAJIAN PUSTAKA.....	13
2.1 Kajian Teori.....	13
2.1.1 <i>Mobile Payment</i> (Pembayaran Seluler).....	13
2.1.2 <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i> (UTAUT).....	14
2.1.3 <i>Performance Expectancy</i> (Harapan kinerja).....	16
2.1.4 <i>Effort Expectancy</i> (Harapan Usaha).....	16
2.1.5 <i>Social Influence</i> (Pengaruh sosial).....	16
2.1.6 <i>Facilitation Condition</i> (Fasilitas Pendukung).....	17
2.2 Penelitian Terdahulu.....	18
2.3 HIPOTESIS PENELITIAN.....	24
2.4 KERANGKA PENELITIAN.....	29
BAB III.....	30

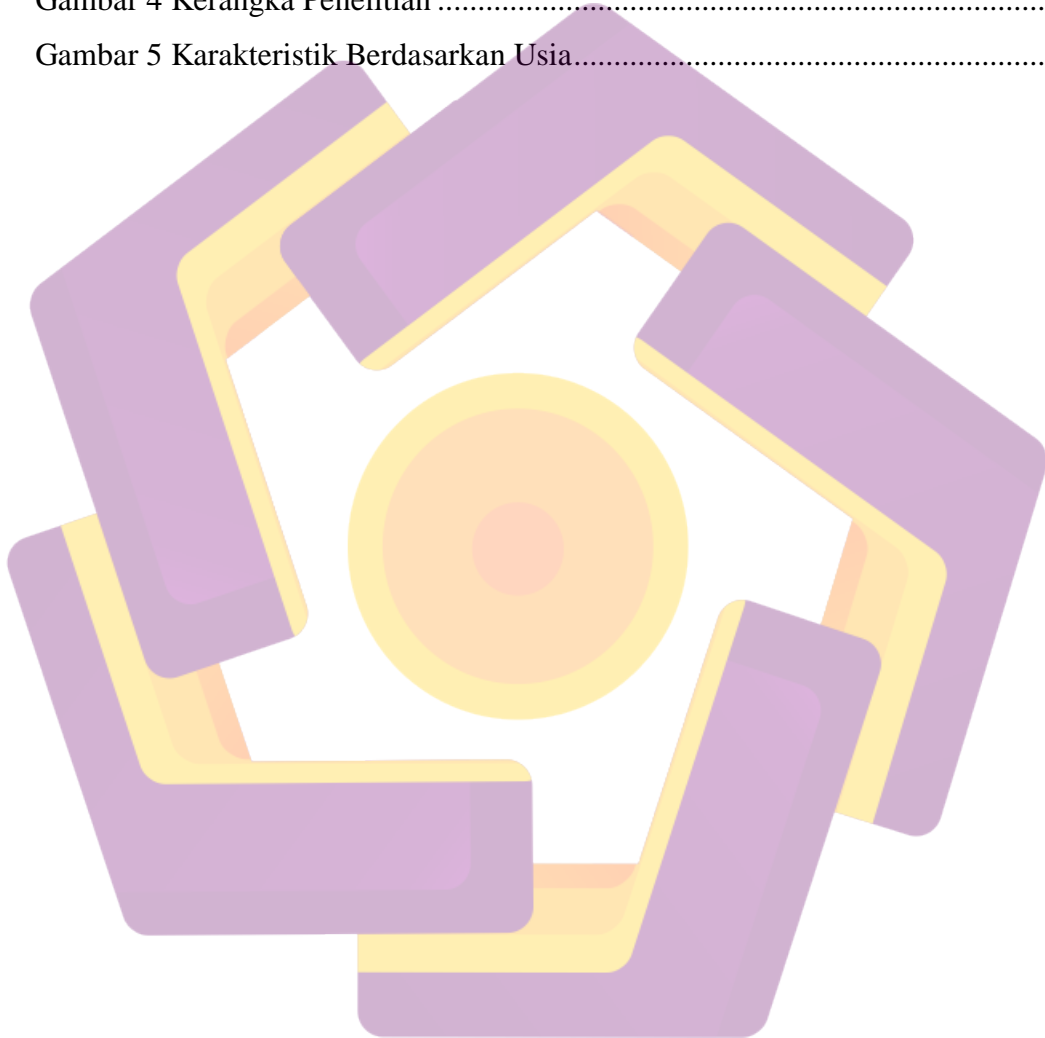
METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Jenis Penelitian.....	30
3.2 Populasi Dan Sampel	30
3.3 TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL.....	33
3.4 Jenis Dan Sumber Data	33
3.4.1 Sumber Data.....	33
3.5 Metode Pengumpulan Data	34
a. Data Responden	34
b. <i>Main Questions</i> (Pertanyaan Inti).....	34
3.6 Identifikasi Variabel.....	35
3.7 Definisi Operasional Variabel	36
3.7.1 Variabel Dependen.....	36
3.7.2 Variabel Independen.....	36
3.8 Teknik Analisis Data.....	41
3.8.1 Pengujian Model Pengukuran (<i>assessment of the measurement model</i>)	42
3.8.2 Pengujian Model Struktural (<i>Assessment of the Structural Model</i>)	43
BAB IV	45
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Analisis Data.....	45
4.2 Karakteristik Responden	45
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Provinsi.....	47
4.3 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	49
4.4 Analisis Kuantitatif	53
4.4.1 Pengujian Model Pengukuran (<i>Assesment of the measurement model</i>)	53
4.5 Pengujian Model Struktural (<i>Assesment of the structural Model</i>)	61
4.5.2 Pengujian Hipotesis dan Pembahasan.....	61
4.6 Pembahasan.....	63
4.6.1 <i>Perceived Risk</i> memiliki pengaruh positif terhadap adopsi <i>mobile payment</i> ...	63
4.6.2 <i>Perceived Trust</i> memiliki pengaruh negatif terhadap adopsi <i>mobile payment</i> .	63
4.6.4 <i>Effort expectancy</i> memiliki pengaruh positif terhadap adopsi <i>mobile payment</i> di Indonesia.....	65

4.6.5 <i>Performance expectancy</i> memiliki pengaruh negatif terhadap adopsi <i>mobile payment</i> di Indonesia.....	66
4.6.7 <i>Social Influence</i> memiliki pengaruh negatif terhadap adopsi <i>mobile payment</i>	67
BAB V	69
KESIMPULAN DAN SARAN	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Keterbatasan Penelitian	69
5.3 Implikasi Penelitian.....	72
5.4 Saran	73
LAMPIRAN I	80
Lampiran II	87
TABULASI DATA.....	87
LAMPIRAN III.....	98



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Data pengguna Mobile Payment	4
Gambar 2 Data Jumlah Transaksi	5
Gambar 3 Teori Utaut	15
Gambar 4 Kerangka Penelitian	29
Gambar 5 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	47



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 2 Penentuan Sampel	32
Tabel 3 Variabel Dependen.....	36
Tabel 4 Variabel Independen Perceived Risk	37
Tabel 5 Variabel Independen Perceived Trust	37
Tabel 6 Variabel Independen Perceived Cost	38
Tabel 7 Variabel Independen Self-Efficacy	39
Tabel 8 Variabel Independen Effort Expeptancy.....	39
Tabel 9 Variabel Independen Performance Expeptancy.....	40
Tabel 10 Variabel Independen Social Influence.....	41
Tabel 11 Kriteria Output PLS	44
Tabel 12 Hasil Pengumpulan Data.....	45
Tabel 13 Karakteristik Responden	46
Tabel 14 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 15 Karakteristik Responden Berdasarkan Provinsi.....	47
Tabel 16 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	50
Tabel 17 Outer Loading Pertama	54
Tabel 18 Tabel Outer Loading Kedua.....	57
Tabel 19 Nilai Cross Loading	58
Tabel 20 Nilai Correlations of Latent Variabel.....	59
Tabel 21 Nilai Composite Realibility & Cronbach Alpha.....	60
Tabel 22 R-Square.....	61
Tabel 23 Hasil Path Coefficients.....	61

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I.....	78
LAMPIRAN II	85
LAMPIRAN III.....	96

