

**ANALISIS KONJOIN TERHADAP
MINAT PENGGUNAAN SHOPEE PAY**

TUGAS AKHIR



**KLARA NINGRUM GHINA TSURAYA
1191901015**

**PROGRAM STUDI S1 MANEJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
AGUSTUS 2023**

**ANALISIS KONJOIN TERHADAP
MINAT PENGGUNAAN SHOPEE PAY**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial**

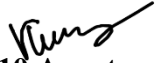


**KLARA NINGRUM GHINA TSURAYA
1191901015**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU
SOSIAL UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
AGUSTUS 2023**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : **Klara Ningrum Ghina Tsuraya**
NIM : **1191901015**
Tanda Tangan : 
Tanggal : **10 Agustus 2023**

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh

Nama : Klara Ningrum Ghina Tsuraya
NIM : 1191901015
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Analisis Konjoin Terhadap Minat Penggunaan Shopee Pay

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Ir. Imbang J. Mangkuto, M.Sc., M.B.A (*Imbang Mangkuto*)
Penguji I : Ir. Aurino Rilman A. Djamaris, M.M. (*Aurino*)
Penguji II : Dr. Jerry Heikal, S.T., M.M. (*Jheikal*)
Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal : 10 Agustus 2023

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ir. Imbang J. Mangkuto, M.Sc., M.B.A. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran, serta juga dengan sabar untuk memberikan bimbingan yang sangat bermanfaat selama proses penyelesaian tugas akhir ini.
2. Ir. Aurino Rilman A. Djamaris, M.M. selaku dosen pembahas dalam seminar proposal dan ketua sidang tugas akhir penulis yang telah banyak memberikan masukan dalam tahap perbaikan tugas akhir ini dan memberikan banyak masukan kepada penulis.
3. Dr. Jerry Heikal, S.T., M.M. selaku penguji dalam sidang tugas akhir penulis yang memberikan masukan dalam penulisan tugas akhir dan memberikan masukan kepada penulis.
4. Suami Saya, Muhammad Raihanson dan Anak saya, Bumantara Nuh Kalandra yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral serta selalu mengisi hari-hari saya dengan penuh cinta dan kasih sayang. Ibuk love you, guys.
5. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral.
6. Para sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Para responden yang telah mengisi kuesioner sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 10 Agustus 2023



Klara Ningrum Ghina Tsuraya

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Klara Ningrum Ghina Tsuraya
NIM : 1191901015
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Penelitian Terapan

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Analisis Konjoin Terhadap Minat Penggunaan Shopee Pay

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 10 Agustus 2023

Yang menyatakan



(Klara Ningrum Ghina Tsuraya)

ANALISIS KONJOIN TERHADAP MINAT PENGGUNAAN SHOPEE PAY

Klara Ningrum Ghina Tsuraya

ABSTRAK

Saat ini uang elektronik semakin berkembang dari sisi jumlah penyelenggara, jumlah uang elektronik beredar, volume transaksi, dan nominal transaksi. Menurut riset MarkPlus pada tahun 2020 menunjukkan bahwa uang elektronik berbasis *server* atau biasa disebut *e-wallet* yang paling banyak digunakan di Indonesia jika didasarkan pada jumlah transaksi terbanyak per bulan adalah Shopee Pay. Sayangnya penggunaan Shopee Pay menurun di tahun 2022 berdasarkan riset yang dilakukan InsightAsia dan Populix. Penurunan tingkat penggunaan Shopee Pay yang signifikan berdasarkan berbagai survei yang dijelaskan sebelumnya menimbulkan pertanyaan terkait faktor apa saja yang mempengaruhi seseorang dalam menggunakan uang elektronik. Menurut teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis di tahun 1989 dan pengembangan lanjutan oleh beberapa peneliti lain diketahui bahwa faktor yang mendorong seseorang menggunakan suatu teknologi baru terdiri dari *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *trust* dan *security*. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mencari seberapa besar pengaruh keempat faktor yang dianggap penting dalam mendorong minat penggunaan Shopee Pay serta mendapatkan kombinasi faktor yang paling dibutuhkan pengguna Shopee Pay. Penelitian ini menggunakan metode analisis konjoin yang diproses melalui aplikasi SPSS yang hasilnya menunjukkan bahwa kepercayaan (*trust*) memiliki *importance value* tertinggi yaitu sebesar 34,04% yang diikuti oleh keamanan (*security*) sebesar 25,10%, persepsi terhadap kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) sebesar 23,13%, dan persepsi terhadap manfaat (*perceived usefulness*) sebesar 17,73%. Kombinasi ideal atas faktor-faktor yang paling diminati konsumen ketika menggunakan Shopee Pay adalah perlindungan informasi, keamanan informasi, mudah dipelajari, dan transaksi lebih cepat.

Kata kunci: Konjoin, Uang elektronik, *e-wallet*, Shopee Pay, *Technology Acceptance Model* (TAM)

CONJOIN ANALYSIS OF INTENTION TO USE SHOPEE PAY

Klara Ningrum Ghina Tsuraya

ABSTRACT

Electronic money currently is growing in terms of the number of administrators, the amount of electronic money in circulation, transaction volume, and transaction nominal. According to MarkPlus' research in 2020, it shows that server-based electronic money or commonly called e-wallets that are most widely used in Indonesia based on the highest number of transactions per month is Shopee Pay. Unfortunately, the use of Shopee Pay will decline in 2022 based on research conducted by InsightAsia and Populix. The significant decline in the level of Shopee Pay usage based on the various surveys described earlier raises questions regarding what factors influence a person's use of electronic money. According to the Technology Acceptance Model (TAM) theory developed by Davis in 1989 and further development by several other researchers it is known that the factors that encourage someone to use a new technology consist of perceived ease of use, perceived usefulness, trust and security. Based on this, this study aims to find out how much influence the four factors are considered important in encouraging interest in using Shopee Pay and getting the combination of factors that Shopee Pay users need most. This study uses the conjoint analysis method which is processed through the SPSS application, the results of which show that trust has the highest importance value, namely 34.04%, followed by security of 25.10%, perceived ease of use of 23.13%, and the perceived usefulness of 17.73%. The ideal combination of factors that consumers are most interested in when using Shopee Pay are information protection, information security, easy to learn, and faster transactions.

Keywords: conjoint, electronic money, e-wallet, Shopee Pay, Technology Acceptance Model (TAM)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINILITAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
UNGKAPAN TERIMA KASIH	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Akademis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis.....	8
1.5 Batasan Masalah	9
2. TINJAUAN TEORITIS	10
2.1 Uang Elektronik	10
2.1.1 <i>Mobile Wallet</i>	12
2.2 Model Penerimaan dan Minat Penggunaan Teknologi	13
2.3 Persepsi Terhadap Manfaat	15
2.4 Persepsi Terhadap Kemudahan Penggunaan	16
2.5 Kepercayaan.....	16
2.6 Keamanan	17
2.7 Penelitian Terdahulu	18
2.8 Kerangka Pemikiran.....	20
3. METODE PENELITIAN	21
3.1 Jenis Penelitian.....	21
3.2 Populasi dan Sampel	21
3.2.1 Populasi	21
3.2.2 Sampel	22
3.2.3 Metode Pengambilan Sampel	23
3.3 Pengumpulan Data	23
3.3.1 Sumber Data	23
3.3.2 Metode Pengumpulan Data	24
3.4 Metode Analisis Data.....	25
3.4.1 Perancangan Atribut dan Level/Subatribut yang Berpengaruh	25
3.4.2 Perancangan Kombinasi Atribut (Stimuli)	27
3.4.3 Penentuan Bentuk Data <i>Input</i>	29
3.4.4 Pelaksanaan Analisis Konjoin	30
3.4.5 Interpretasi Hasil Analisis	31
3.4.6 Uji <i>Predictive Accuracy</i>	31

4. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Profil Responden.....	32
4.2 Analisis Tingkat Kepentingan (<i>Importance Value</i>) Atribut.....	35
4.3 Analisis Utilitas Subatribut.....	35
4.4 Hasil Uji <i>Predictive Accuracy</i>	37
4.5 Pembahasan.....	38
5. KESIMPULAN DAN SARAN	45
5.1 Kesimpulan	45
5.2 Saran	45
DAFTAR PUSTAKA	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan Penyelenggara Uang Elektronik	2
Gambar 1.2 Pertumbuhan Jumlah Uang Elektronik Beredar	3
Gambar 1.3 Volume Transaksi Uang Elektronik	3
Gambar 1.4 Nominal Transaksi Uang Elektronik	4
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian.....	20
Gambar 3.1 Kategori Jawaban Kuesioner	25

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel.....	26
Tabel 3.2 Stimulus (Kombinasi Atribut).....	27
Tabel 3.3 <i>Profile Card</i>	28
Tabel 4.1 Tingkat Kepentingan atas Atribut	35
Tabel 4.2 Nilai Utilitas atas Subtribut	36
Tabel 4.3 Hasil Uji <i>Predictive Accuracy</i>	37
Tabel 4.4 Daftar Kasus Penipuan terkait Shopee Pay	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Reduksi Stimulus	50
Lampiran 2. Kode <i>Syntax</i> Analisis Konjoin	50
Lampiran 3. Hasil Analisis Konjoin melalui SPSS	50
Lampiran 4. Data Preferensi Responden	51