

Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Perceived Risk, dan Trust Terhadap Intention to Use pada aplikasi FLIP (Studi kasus mahasiswa JABODETABEK)

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana Manajemen



Riskya Ajeng Shafira

1181001089

PROGRAM STUDI STRATA SATU MANAGEMENT

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

2023

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Riskya Ajeng Shafira

NIM : 1181001089



Tanda Tangan : 

Tanggal : 07/08/2023




HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Riskya Ajeng Shafira
NIM : 1181001089
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : *PENGARUH PERCEIVED USEFULNESS, PERCEIVED EASE OF USE, PERCEIVED RISK, DAN TRUST TERHADAP INTENTION TO USE PADA APLIKASI FLIP (STUDI KIASUS MAHASISWA JABODETABEK).*

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

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Deddy Herdiansjah, Ir., M.Sc., M.B.A., Ph.D. ()
Penguji I : Dr. Dudi Rudianto, S.E., M.Si ()
Penguji II : Imbang J. Mangkuto, Ir., M.B.A., M.Si. ()
Ditetapkan : Jakarta
Tanggal : 07/08/2023

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “Pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Perceived Risk*, dan *Trust Terhadap Intention to Use* pada aplikasi FLIP (Studi kasus mahasiswa JABODETABEK)”. Penulisan Tugas Akhir ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S1) Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini banyak sekali kesulitan dan hambatan yang penulis temui. Penulis sangat bersyukur dan berterima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan serta perhatiannya kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang selalu memberikan kesehatan serta rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini.
2. Bapak Deddy Herdiansjah, Ir., M.Sc., M.B.A., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran serta sabar untuk memberikan bimbingan selama proses penyelesaian tugas akhir ini.
3. Bapak Imbang J. Mangkuto, Ir., M.B.A., M.Si. selaku dosen pembahas pada seminar proposal dan sidang tugas akhir yang telah memberikan masukan dalam tahap perbaikan tugas akhir.
4. Bapak Dr. Dudi Rudianto, S.E., M.Si. selaku dosen penguji sidang tugas akhir yang telah memberikan masukan dalam penulisan tugas akhir.
5. Almarhuma Mama, Riskya Sekar Arum Maharani, Riskya Farah Aulia dan seluruh keluarga besar penulis yang selalu mendo'akan dan memberikan dukungan kepada penulis dari awal perkuliahan hingga penyusunan tugas akhir.
6. Kepada sahabat terbaik sekaligus support system penulis yaitu Clara Edlyn, Jason Alexander yang selalu melangkah bersama mulai dari awal perkuliahan, selalu satu kelas, magang di satu perusahaan dan divisi yang sama dan sama-sama satu pembimbing tugas akhir.
7. Kepada hewan peliharaan saya, Nala dan Garret yang selalu menjadi tempat untuk meluapkan segala perasaan yang sedang saya rasakan selama mengerjakan tugas akhir ini.

Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu penulis ucapkan terima kasih atau do'a dan dukungannya. Penulis menyadari bahwa penyusunan tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis juga mengharapkan adanya sebuah masukan berupa kritik maupun saran yang bersifat membangun dan berguna demi penyempurnaan tugas akhir ini.

Jakarta, <07/08/2023>

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Riskya Ajeng Shafira
NIM : 1180101089
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: **Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Perceived Risk, dan Trust Terhadap Intention to Use pada aplikasi FLIP (Studi kasus mahasiswa JABODETABEK)**

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 : 21 Agustus 2023

Yang Menyatakan



(Riskya Ajeng Shafira)

ABSTRAK

FLIP merupakan aplikasi *fintech* yang memberikan pelayanan bebas biaya transfer antar bank, sehingga konsumen atau user merasa terbantu karena tidak adanya biaya admin transfer antar bank. Studi ini bertujuan untuk melihat seberapa besar pengaruh dari *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, dan *Trust* terhadap *intention to use* pada aplikasi FLIP, dengan menggunakan populasi warga Jabodetabek yang menggunakan aplikasi FLIP, dengan jumlah responden sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel dalam studi ini *probability sampling* yaitu *stratified random sampling* dengan metode analisis data adalah *partial least square (PLS)* melalui piranti lunak *SmartPLS v 3.3.9*. Hasil studi ini adalah Variabel *Perceived Usefulness* berpengaruh signifikan dan positif terhadap variabel *intention to use*, variabel *perceived ease of use* berpengaruh signifikan dan positif terhadap variabel *intention to use*, variabel *trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *intention to use*.

Kata Kunci : *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Trust*, *Intention to Use*, TAM.

ABSTRACT

FLIP is a fintech application that provides free inter-bank transfer fees, so that consumers or users find it helpful. There are no admin fees for inter-bank transfers. This study aims to see how much influence Perceived Usefulness, PerceivedEase of Use, and Trust have on the intention to use the FLIP application. This study conducted analysis on population of Jabodetabek residents using FLIP application, with a total of 100 respondents. The sampling technique in this study is stratified random sampling with the data analysis method being partial least squares (PLS) through SmartPLS v 3.3.9 software. The results of this study are that the variable Perceived Usefulness has a significant and positive effect on the intention to use variable, the perceived ease of use variable has a significant and positive effecton the intention to use variable, the trust variable has a positive and significant effecton the intention to use variable.

Keyword : *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Trust, Intention to Use, TAM*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
KATA PENGANTAR	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	VII
DAFTAR GAMBAR.....	IX
DAFTAR TABEL.....	X
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 <i>Landasan Teori</i>	14
2.1.1 Aplikasi FLIP.....	14
2.1.2 Minat Menggunakan Aplikasi.....	16
2.1.3 Technology Acceptance Model (TAM).....	17
2.1.4 Technology Acceptance Model 2 (TAM 2).....	22
2.1.5 Technology Acceptance Model 3 (TAM 3).....	23
2.2 <i>Penelitian Terdahulu</i>	24
2.3 <i>Kerangka Konseptual</i>	27
2.4 <i>Hipotesis</i>	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1 <i>Jenis Penelitian</i>	29
3.2 <i>Objek Penelitian</i>	29

3.3 Populasi dan Sampel.....	30
3.4 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.6 Analisis Deskriptif.....	32
3.7 Variabel Penelitian dan Operasional Variabel	33
3.7.1 Variabel Penelitian.....	33
3.7.2 Operasional Penelitian	35
3.8 Teknik Analisis Data.....	36
BAB IV	39
HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Hasil Pengumpulan Data.....	39
4.1.1 Responden.....	39
4.1.2 Karakteristik demografi	39
4.2 Analisis Statistik Deskriptif.....	43
4.2.1 Tanggapan Responden Terhadap Konstruk <i>Perceived Usefulness</i>	43
4.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Konstruk <i>Perceived Ease of Use</i>	44
4.2.3 Tanggapan Responden Terhadap Konstruk <i>Perceived Risk</i>	45
4.2.4 Tanggapan Responden Terhadap Konstruk <i>Trust</i>	46
4.2.5 Tanggapan Responden Terhadap Konstruk <i>Intentionto Use</i>	47
4.3 Analisis Data.....	48
4.3.1 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	49
4.3.2 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	55
4.4 Pembahasan.....	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	66
KUESIONER PENELITIAN	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Uang Elektronik yang Beredar.....	3
Gambar 2. 1 <i>Technology Acceptance Model 2</i> (TAM 2).....	23
Gambar 2. 2 <i>Technology Acceptance Model 3</i> (TAM 3).....	24
Gambar 4. 1 Persentase Responden Berdasarkan Jenis kelamin.....	40
Gambar 4. 2 Persentase Responden Berdasarkan Domisili	41
Gambar 4. 3 Persentase Responden Berdasarkan Usia.....	42
Gambar 4. 4 Hasil PLS Algorith	49
Gambar 4. 5 Hasil PLS Bootstrapping.....	55
Gambar 4. 6 Hasil PLS Blindfolding	56

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3. 1 Skala pengukuran data.....	31
Tabel 3. 2 Definisi Operasional.....	34