

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
MINAT PENGGUNAAN FITUR *PAYLATER* PADA APLIKASI  
TRAVELOKA**

**TUGAS AKHIR**



**HIKARI CITRA KIRANA**

**1191901012**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS BAKRIE  
JAKARTA  
TAHUN  
2021**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
MINAT PENGGUNAAN FITUR *PAYLATER* PADA APLIKASI  
TRAVELOKA**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Manajemen**



**HIKARI CITRA KIRANA**

**1191901012**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS BAKRIE  
JAKARTA  
TAHUN  
2021**

**HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

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

**Nama : Hikari Citra Kirana**

**NIM : 1191901012**

**Tanda Tangan :**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Citra Kirana', with a horizontal line underneath.

**Tanggal : 26 Agustus 2021**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Hikari Citra Kirana

NIM : 1191901012

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Judul Skripsi : Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Penggunaan Fitur PayLater pada Aplikasi Traveloka

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

**DEWAN PENGUJI**

Pembimbing : M Taufiq Amir, S.E., M.M., Ph.D

()

Penguji I : Aurino Rilman Adam Djamaris, Ir., M.M.

()

Penguji II : Holila Hatta, S.Pd., M.M.

()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 26 Agustus 2021

## PRAKATA

Assalamualaikum Wr. Wb. Segala puji syukur kepada Allah SWT karena rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Penggunaan Fitur *PayLater* pada Aplikasi Traveloka”. Tugas Akhir ini dibuat untuk memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Jurusan Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.

Penulis sadar bahwa Tugas Akhir ini tidak akan terwujud tanpa dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis memberikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya sebagai bentuk apresiasi kepada pihak-pihak yang telah mendukung dan membantu dalam proses penulisan skripsi ini.

1. Bapak M. Taufiq Amir, SE., MM., Ph.D, Selaku Kaprodi Manajemen sekaligus dosen pembimbing yang telah memberikan banyak arahan dan masukan kepada penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Ibu Holila Hatta, S.Pd., MM, Selaku dosen pembahas/penguji yang telah memberi masukan dan ilmu selama pengerjaan Tugas Akhir ini
3. Orangtua penulis, keluarga, serta sahabat penulis yang selalu memberikan doa, dukungan, kasih sayang, dan semangat yang tak terhingga.
4. Rossiani Hutami, Indah Trian, serta teman-teman Prodi Manajemen Kelas Karyawan Batch 12 Universitas Bakrie yang telah membantu dan mendukung penulis baik secara langsung maupun tidak langsung..
5. Para Responden yang telah berbaik hati membantu penulis untuk mengisi kuesioner penelitian.

Semoga seluruh pihak yang telah membantu dan mendukung penulis mendapatkan balasan baik dari Allah SWT. Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis menyadari masih ada kesalahan dan kekurangan di dalamnya. Oleh karena itu, penulis memohon maaf atas kesalahan yang mungkin ditemukan di dalamnya. Penulis juga mengharapkan adanya kritik dan saran membangun untuk membantu penulis di masa depan.

Akhir kata, semoga tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini dapat terwujud dan dapat memberikan manfaat bagi pembaca. Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Bekasi, 26 Agustus 2021

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**

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

Nama : Hikari Citra Kirana

NIM : 1191901012

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Jenis TA : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Penggunaan Fitur *PayLater* pada Aplikasi Traveloka.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini, Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/format kan, 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 : Bekasi

Tanggal : 26 Agustus 2021

yang menyatakan,



Hikari Citra Kirana

**Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Penggunaan Fitur  
*PayLater* pada Aplikasi Traveloka**

Hikari Citra Kirana

**ABSTRAK**

Perkembangan teknologi yang diikuti oleh perkembangan sistem informasi yang kian pesat di era globalisasi seperti saat ini, membuat individu ataupun organisasi semakin berlomba-lomba menggunakan teknologi sesuai dengan kebutuhannya. Peningkatan penggunaan internet yang dibarengi peningkatan pengguna internet untuk travel online membuat aplikasi Traveloka menjadi aplikasi dengan persepsi paling baik. Hal ini membuat Traveloka mengembangkan aplikasinya dengan menambahkan fitur *PayLater* pada aplikasi Traveloka. *PayLater* aplikasi Traveloka adalah sebuah fitur kredit online yang memungkinkan penggunanya membayar produk-produk Traveloka dengan cicilan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor Ekspektasi Usaha, Ekspektasi Kinerja, Pengaruh Sosial, Kondisi Pendukung, Nilai Harga, Motivasi Hedonis, Kebiasaan, dan Persepsi Keamanan Teknologi terhadap minat penggunaan fitur *PayLater* pada Aplikasi Traveloka yang ada pada model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT2). Metode yang digunakan adalah dengan studi literature, melakukan observasi, serta membagikan kuesioner kepada 100 orang responden berdasarkan beberapa kriteria seperti pengguna fitur *PayLater* aplikasi Traveloka baik laki-laki maupun perempuan berusia 17-50 tahun. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi keamanan teknologi, kebiasaan, dan pengaruh sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan fitur *PayLater* pada aplikasi Traveloka, sedangkan Ekspektasi Usaha, Ekspektasi Kinerja, Kondisi Pendukung, Nilai Harga, dan Motivasi Hedonis tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan fitur *PayLater* pada aplikasi Traveloka.

Kata Kunci: *PayLater*, aplikasi, UTAUT2, minat penggunaan, Traveloka.



***Analysis of Factors Affecting Interest in Using the PayLater Feature on the Traveloka Application***

Hikari Citra Kirana

**ABSTRACT**

*The development of technology, which is followed by the development of increasingly rapid information systems in the current era of globalization, makes individuals and organizations increasingly competing to use technology according to their needs. The increase in internet usage coupled with an increase in internet users for online travel makes the Traveloka application the application with the best perception. This makes Traveloka develop its application by adding the PayLater feature to the Traveloka application. PayLater Traveloka application is an online credit feature that allows users to pay for Traveloka products in installments. The purpose of this study was to determine the influence of the factors of Business Expectations, Performance Expectations, Social Influences, Supporting Conditions, Price Value, Hedonic Motivation, Habits, and Perceptions of Technology Security on the interest in using the PayLater feature on the Traveloka Application in the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT2). The method used is to study literature, make observations, and distribute questionnaires to 100 respondents based on several criteria such as users of the PayLater feature of the Traveloka application, both male and female aged 17-50 years. The results of this study indicate that perceptions of technology security, habits, and social influences have a positive and significant impact on interest in using the PayLater feature on the Traveloka application, while Business Expectations, Performance Expectations, Supporting Conditions, Price Value, and Hedonic Motivation have no effect on interest in using the PayLater feature. on the Traveloka application.*

*Keywords: PayLater, application, UTAUT2, usage interest, Traveloka.*

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	8
1.3 Rumusan Masalah .....	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.5.1 Manfaat bagi dunia akademik.....	11
1.5.2 Manfaat bagi praktisi perusahaan (Traveloka) .....	11
<b>BAB II</b> .....	<b>12</b>
<b>KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>12</b>
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 E-commerce.....	12
2.1.2 Pembayaran Elektronik (Electronic Payment) .....	12
2.1.3 Aplikasi Traveloka .....	13
2.1.4 Fitur PayLater pada Aplikasi Traveloka.....	13
2.1.5 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)..	15
2.1.6 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2) .....	16
2.2 Hipotesis Penelitian.....	21
2.2.1 Pengaruh Ekspektasi Kinerja (Performance Expectancy) Terhadap Minat Penggunaan Fitur PayLater pada Aplikasi Traveloka.....	21
2.2.2 Pengaruh Ekspektasi Usaha (Effort Expectancy) Terhadap Minat Penggunaan Fitur PayLater pada Aplikasi Traveloka .....	22
2.2.3 Pengaruh Pengaruh Sosial (Social Influence) Terhadap Minat Penggunaan Fitur PayLater pada Aplikasi Traveloka .....	23
2.2.4 Pengaruh Fasilitas Pendukung (Facilitating Condition) Terhadap Minat Penggunaan Fitur PayLater pada Aplikasi Traveloka.....	23

2.2.5 Pengaruh Nilai Harga (Price Value) Terhadap Minat Penggunaan Fitur PayLater pada Aplikasi Traveloka.....	24
2.2.6 Pengaruh Motivasi Hedonis (Hedonic Motivation) terhadap Minat Penggunaan Fitur PayLater pada Aplikasi Traveloka .....	25
2.2.7 Pengaruh Kebiasaan (Habit) terhadap Minat Penggunaan Fitur PayLater pada Aplikasi Traveloka .....	26
2.2.8 Pengaruh Persepsi Keamanan Teknologi (Perceived Technology Security) Terhadap Minat Penggunaan Fitur PayLater pada Aplikasi Traveloka .....	26
2.3 Kerangka Penelitian .....	27
<b>BAB III.....</b>	<b>29</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	29
3.2 Objek Penelitian .....	29
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.3.1 Data Primer.....	30
3.3.2 Data Sekunder.....	32
3.4 Populasi dan Sampling .....	32
3.4.1 Populasi .....	32
3.4.2 Sampel .....	32
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	33
3.5 Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Penelitian.....	34
3.5.1 Variabel Penelitian .....	34
3.5.2 Operasionalisasi Penelitian.....	35
3.6 Teknik Analisis Data .....	38
3.6.1 Uji Instrumen.....	38
3.6.2 Uji Asumsi Klasik .....	39
3.6.3 Uji Kelayakan Model.....	41
<b>BAB IV .....</b>	<b>43</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>
4.1 Gambaran umum Penelitian .....	43
4.1.1 Tentang Traveloka.....	43
4.1.2 Subjek Penelitian .....	44
4.2 Analisis Karakteristik Responden .....	45
4.3 Hasil Uji Instrumen .....	52

4.3.1 Uji Validitas.....	52
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	55
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	57
4.4.1 Uji Normalitas.....	57
4.4.2 Uji Linearitas.....	59
4.4.3 Uji Multikolinearitas.....	60
4.4.4 Uji Heterokedastisitas.....	62
4.5 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	63
4.5.1 Uji Regresi Linier Berganda.....	63
4.5.2 Uji Regresi Linier Sederhana.....	67
4.6 Hasil Uji Hipotesis.....	68
4.6.1 Uji t / Uji Parsial.....	68
4.6.2 Uji f.....	72
4.6.3 Analisis Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	74
4.7 Pembahasan.....	77
<b>BAB V.....</b>	<b>81</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>81</b>
5.1 Kesimpulan.....	81
5.2 Saran.....	84
5.2.1 Bagi Perusahaan Terkait (Traveloka).....	84
5.2.2 Bagi Praktisi Akademis.....	86
5.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>88</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala Penelitian (Skala Likert) .....	31
Tabel 3. 2 Operasional Variabel Penelitian .....	36
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili .....	47
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	48
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Setiap Bulan .....	49
Tabel 4. 6 Pertanyaan Seleksi Mengenai Apakah Responden Menggunakan Aplikasi Traveloka .....	50
Tabel 4. 7 Pertanyaan Seleksi Mengenai Apakah Responen Menggunakan Fitur PayLater Aplikasi Traveloka.....	51
Tabel 4. 8 Pertanyaan Seleksi Mengenai Sudah Berapa Lama Responden Menggunakan Fitur PayLater Aplikasi Traveloka.....	51
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Perfoemance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, dan Facilitating Condition .....	53
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas variabel Price Value, Hedonic Motivation, Habit, Perceived Technology Security.....	54
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas variabel Behavioral Intention dan Use Behavior .....	55
Tabel 4. 12 Output Hasil Uji Reliabilitas.....	56
Tabel 4. 13 Output Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	57
Tabel 4. 14 Output Hasil Uji Normalitas Kedua.....	58
Tabel 4. 15 Output Hasil Uji Linearitas .....	59
Tabel 4. 16 Output Hasil Uji Multikolinearitas .....	61
Tabel 4. 17 Output Hasil Uji Heterokedastisitas.....	62
Tabel 4. 18 Output Hasil Uji Linier Berganda.....	64
Tabel 4. 19 Output Hasil Uji Regresi Linier Sederhana .....	68
Tabel 4. 20 Output Hasil Uji T .....	69
Tabel 4. 21 Output Hasil Uji T Kedua .....	72
Tabel 4. 22 Output Hasil Uji F.....	73
Tabel 4. 23 Output Hasil Uji F Kedua .....	74
Tabel 4. 24 Output Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	75
Tabel 4. 25 Output Hasil Uji Koefisien Determinasi Gabungan .....	76
Tabel 4. 26 Output Hasil Uji Koefisien Determinasi Kedua .....	76

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. 1 Internet Use: Device Perspective .....2  
Gambar 1. 2 E-commerce Spend by Category .....3  
Gambar 2. 1 Kerangka Model Unified Theory of Acceptance and Use of  
Technology (UTAUT) ..... 16  
Gambar 2. 2 Kerangka Model Unified Theory of Acceptance and Use of  
Technology 2 (UTAUT2) ..... 17  
Gambar 2. 3 Model Kerangka Penelitian.....28  
Gambar 4. 1 Beranda Aplikasi Traveloka.....43

**LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	92
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	104
Lampiran 3 Output Hasil Penelitian.....	115